



Return2Work

Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek

14 februari 2024

Samenvatting & Conclusie

Het doel van dit onderzoek was om de tevredenheid van de klanten in kaart te brengen, die bij Return2Work het Traject werkfit maken en Traject modulaire diensten en Traject naar werk hebben afgerond. Hieruit zijn de volgende resultaten naar voren gekomen:

Traject modulaire diensten

- ✓ Return2Work heeft 16 klanten bij Contentza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 68.8% (11 respondenten)
- ✓ Return2Work krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 9.4 voor het Traject modulaire diensten

Traject naar werk

- ✓ Return2Work heeft 8 klanten bij Contentza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 50% (4 respondenten)
- ✓ Return2Work krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 10 voor het Traject naar werk



Samenvatting & Conclusie



Traject werkfit maken

- ✓ Return2Work heeft 60 klanten bij Contentza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 50% (30 respondenten)
- ✓ Return2Work krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 9.3 voor het Traject werkfit maken



Inhoudsopgave

Samenvatting & Conclusie	1
Inhoudsopgave	3
Inleiding	4
Methoden	5
De Onderzoeksstappen	6
Werkfit Maken	7
Algemeen	8
Bereikbaarheid & Snelheid	11
Begeleiding	14
Verwachtingen	20
Tevredenheid	25
Aanvullende opmerkingen	31
Modulaire Diensten	32
Algemeen	33
Bereikbaarheid & Snelheid	36
Begeleiding	39
Verwachtingen	45
Tevredenheid	48
Aanvullende opmerkingen	50
Resultaten Naar Werk	51
Algemeen	52
Bereikbaarheid & Snelheid	55
Begeleiding	58



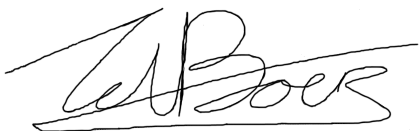
Inhoudsopgave

Verwachtingen	64
Tevredenheid	68
Aanvullende opmerkingen	70
Over Contenza	71



Dit rapport is een verslaglegging van de klanttevredenheid van Return2Work. Return2Work heeft Contentza gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de tevredenheid van alle klanten van Return2Work, die in de periode 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 het Traject Werkfit Maken of het Traject Modulaire Diensten of het Traject Naar Werk hebben afgerond.

Van Return2Work hebben wij vernomen dat er in de periode 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 60 klanten in het Traject Werkfit Maken en 16 klanten in het Traject Modulaire Diensten en 8 klanten in het Traject Naar Werk zijn afgerond. Contentza heeft via Return2Work de contactgegevens van deze klanten ontvangen. Onder deze klanten is een passende vragenlijst afgenomen, zoals die door het UWV in het huidige inkoopkader verplicht is gesteld.



Tjalling de Boer

Onderzoeker Contentza

De Voorde 8

9473TW De Groeve



METHODEN

De Onderzoeksstappen



Return2Work heeft haar klanten, die zijn afgerond in de betreffende meetperiode bij ons aangeleverd.

Contentza heeft alle klanten per email een vooraankondiging gestuurd. In deze vooraankondiging stond dat zij binnen enkele dagen een uitnodiging voor de vragenlijst kunnen ontvangen.

Twee dagen later heeft Contentza alle aangeleverde klanten een email verstuurd met daarin een hyperlink. Via deze hyperlink heeft deze klant eenmalig toegang tot de vragenlijst. Een voorbeeld van hoe deze vragenlijst er online uit ziet kunt u vinden via onze website. Tevens hebben wij de klanten van Return2Work de link naar de vragenlijst per sms gestuurd

Alle klanten die de vragenlijst nog niet hebben ingevuld krijgen na een week een herinnering, en na nog een week een tweede herinnering.

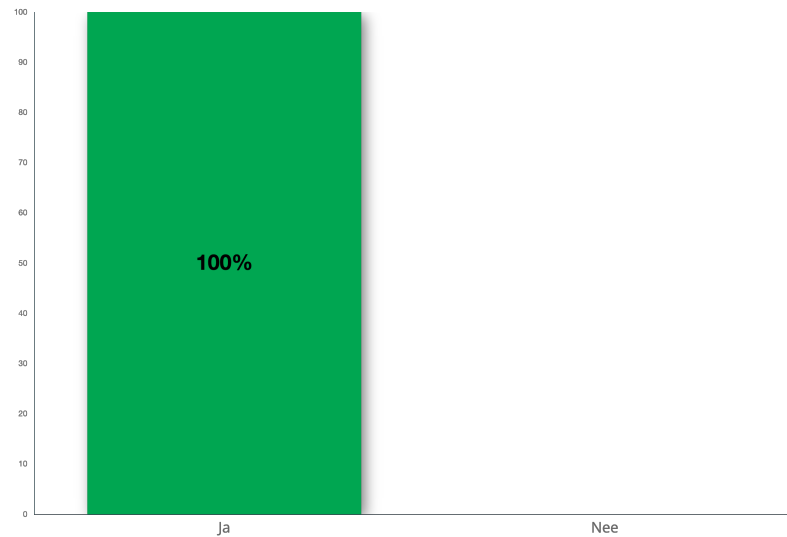
Op 14 februari 2024 hebben wij de vragenlijst gesloten. Alle antwoorden op de gesloten vragen zijn beschreven in grafieken. Alle antwoorden op de open vragen zijn handmatig bekeken. Antwoorden die in onze optiek te gemakkelijk herleidbaar zijn tot een persoon zijn aangepast en algemener beschreven



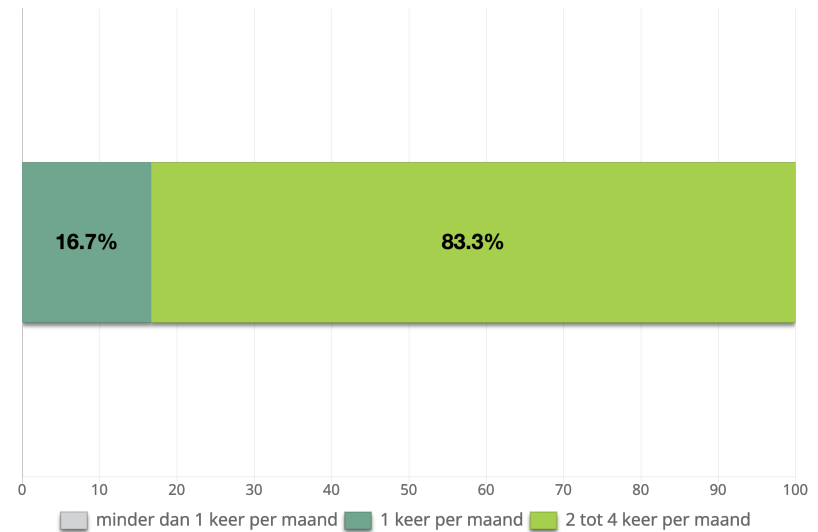
BEGIN.

Resultaten Werkfit Maken

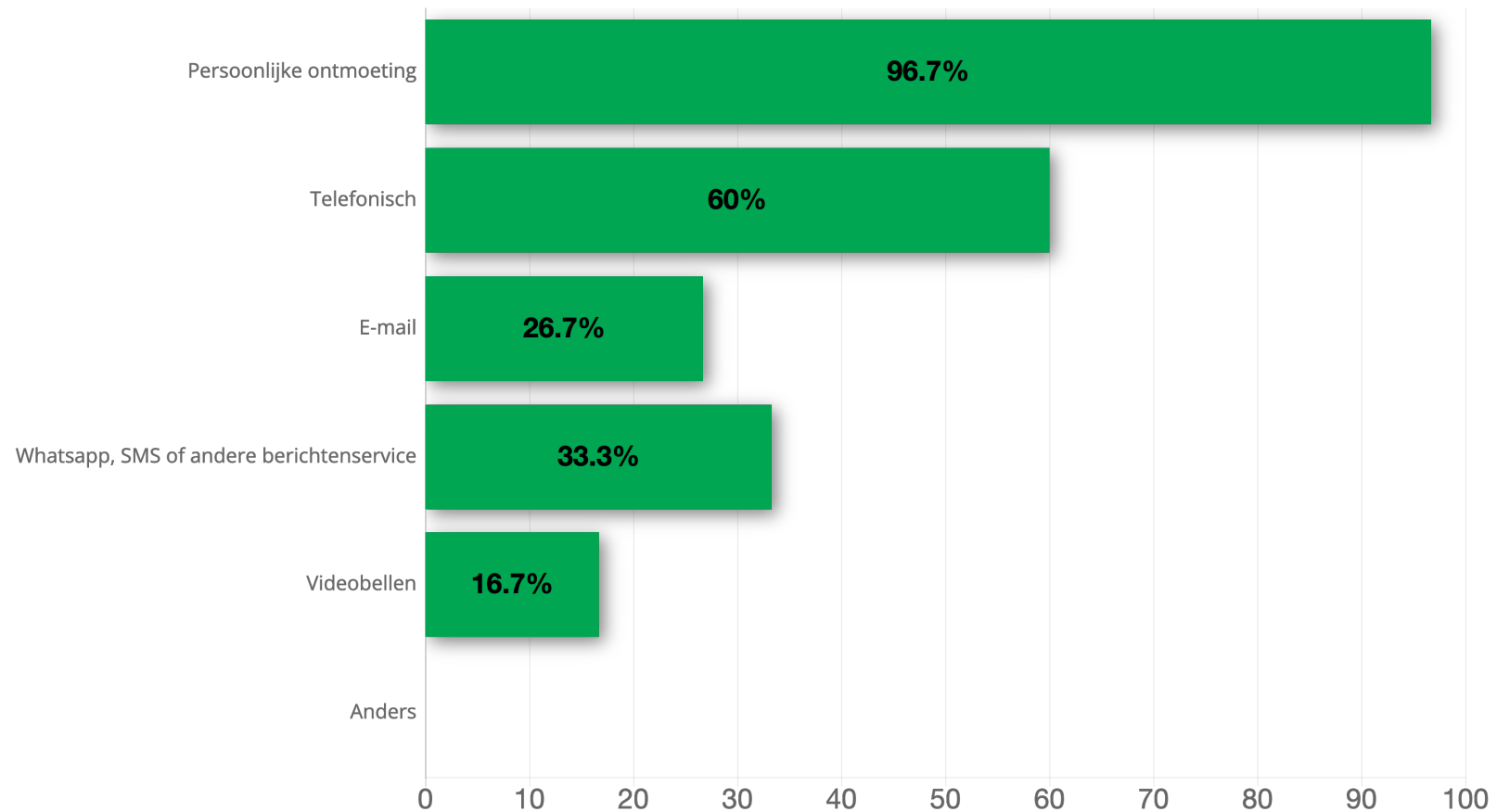
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



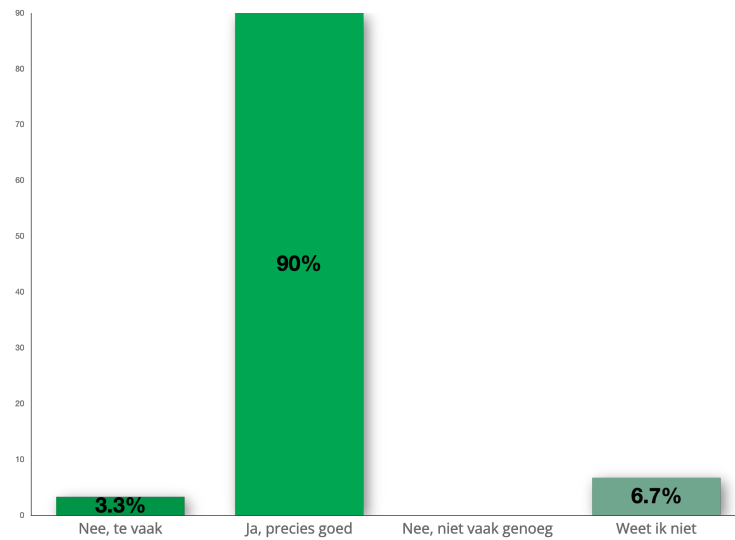
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



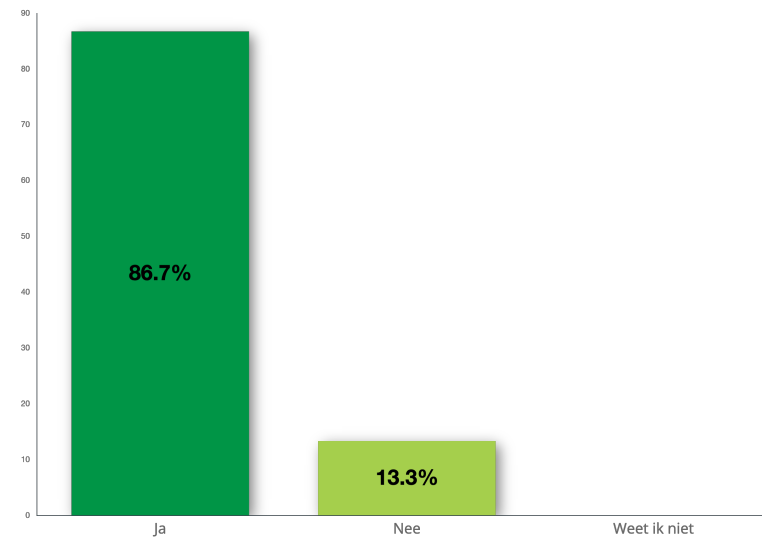
Op welke manier had u contact met elkaar? (meerdere antwoorden mogelijk)



Vond u dat er vaak genoeg contact was?

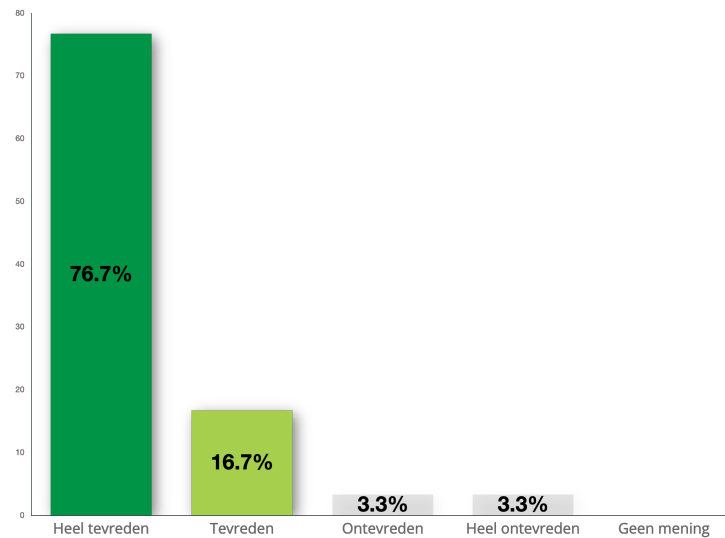


Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?

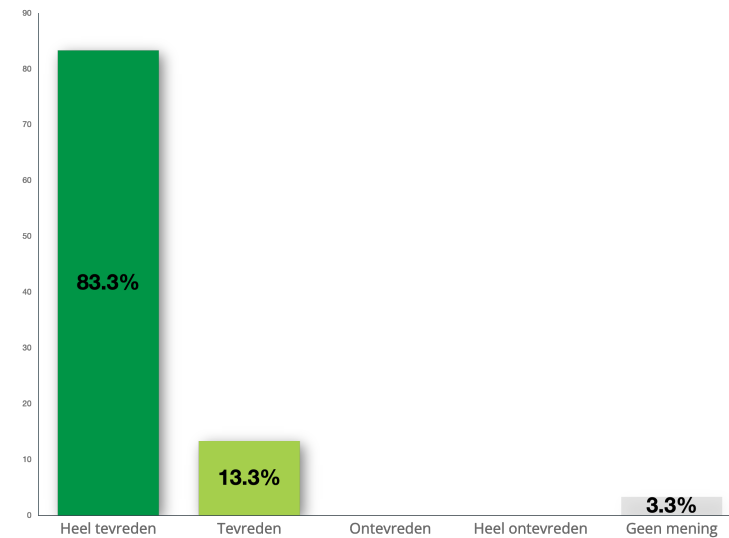


Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over het hoe snel u voor het eerst kon kennismaken met de coach?



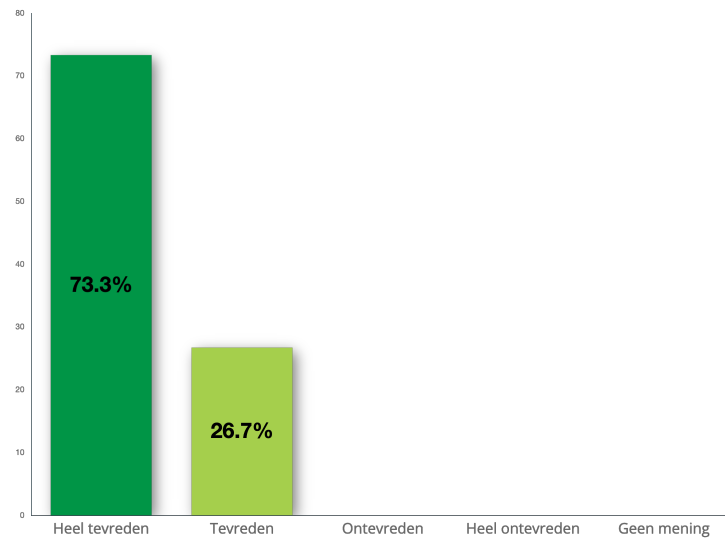
Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met uw coach?



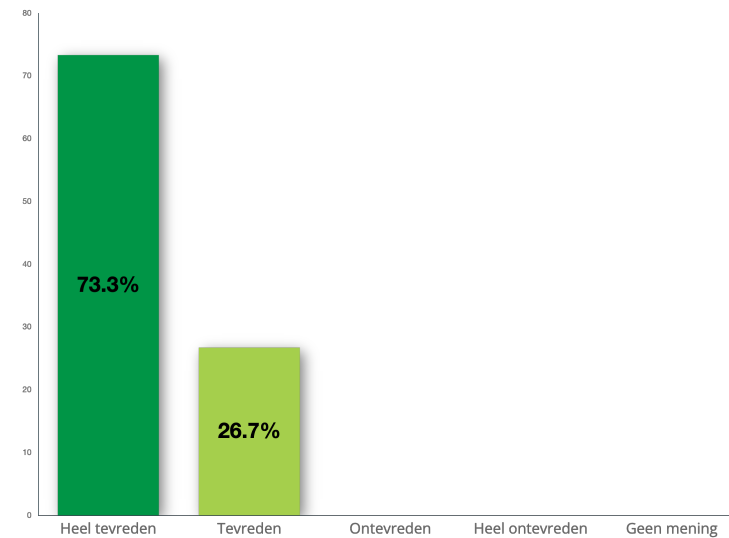
Bereikbaarheid en Snelheid

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over hoe goed u de coach kon bereiken?



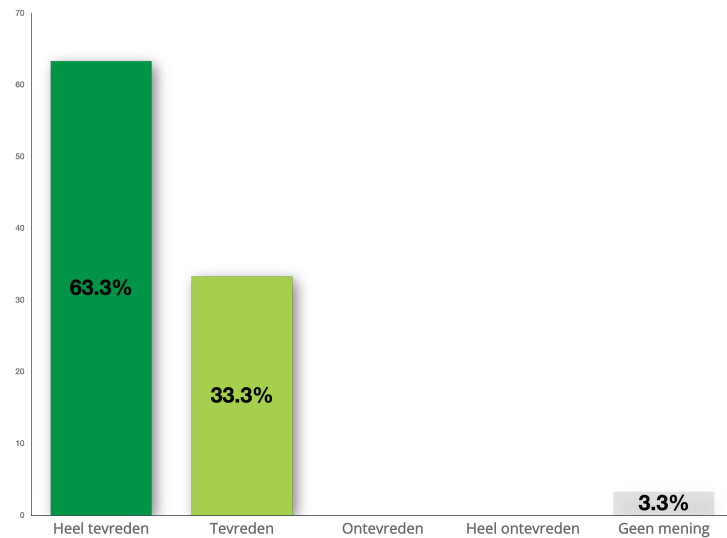
Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht?



Bereikbaarheid en Snelheid

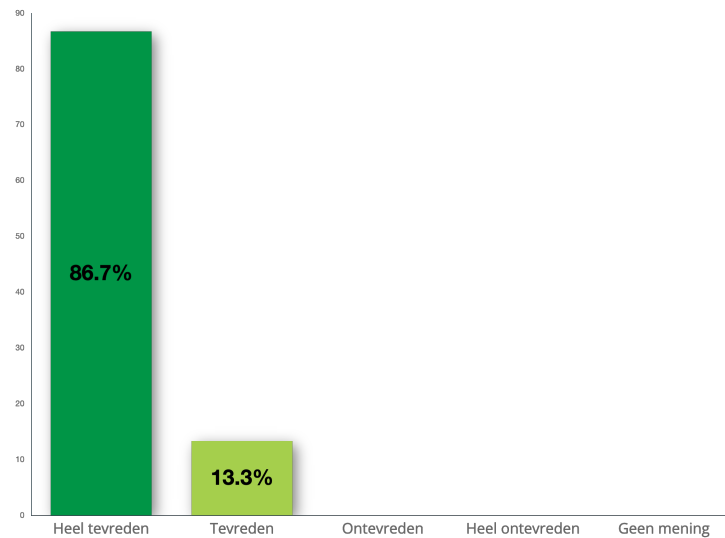
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over de plaats waar gesprekken met de coach waren?

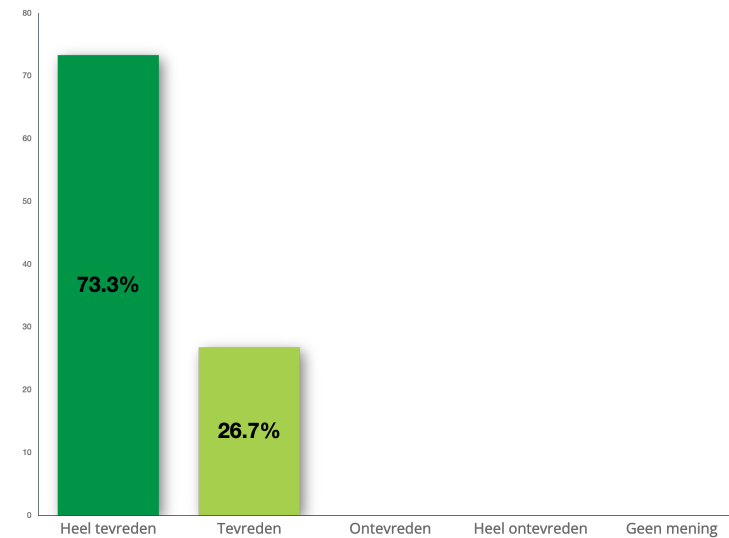


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over hoe de coach afspraken met u is nagekomen?

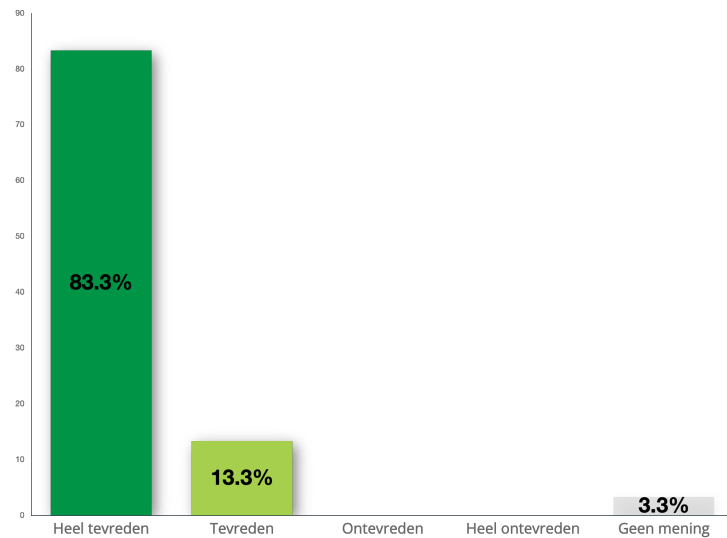


Vindt u dat de coach rekening heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

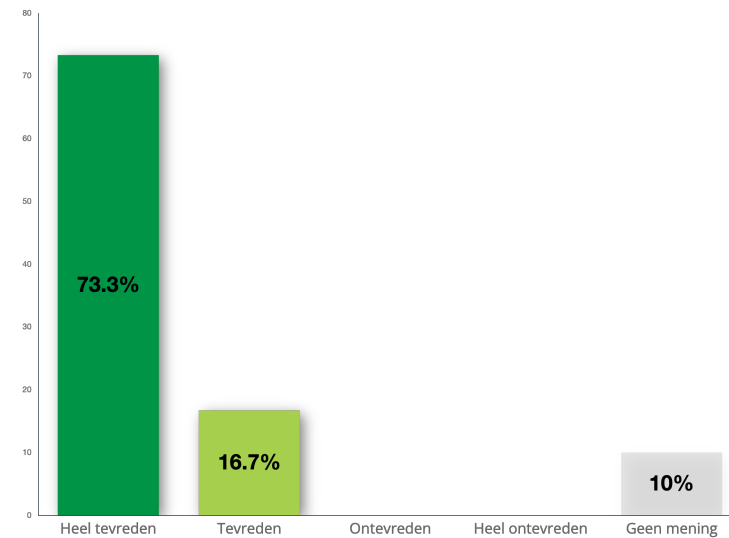


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw rechten?

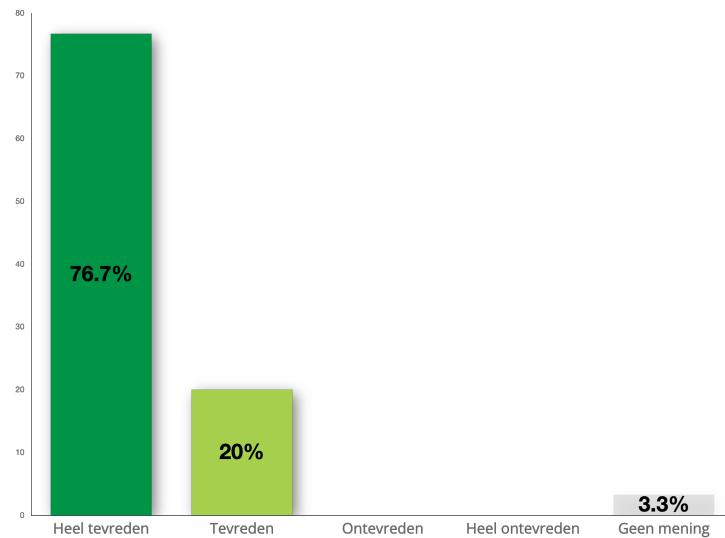


Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

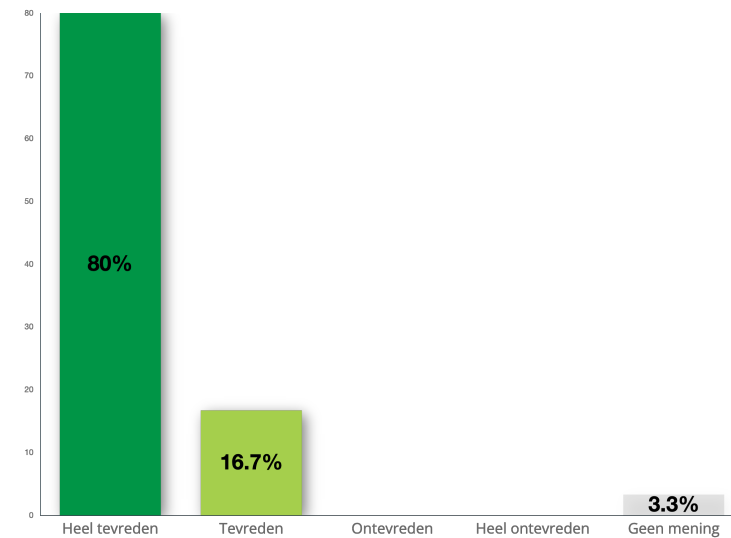


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over de manier waarop de coach u steeds heeft begeleid naar de volgende stap?

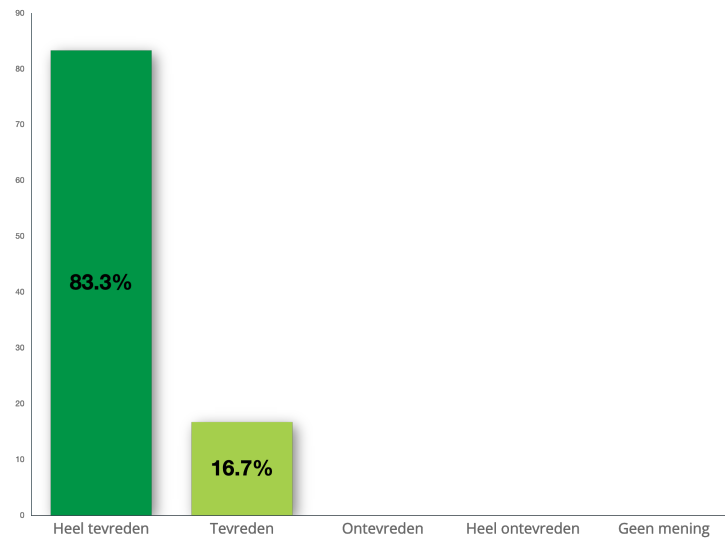


Bent u tevreden over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

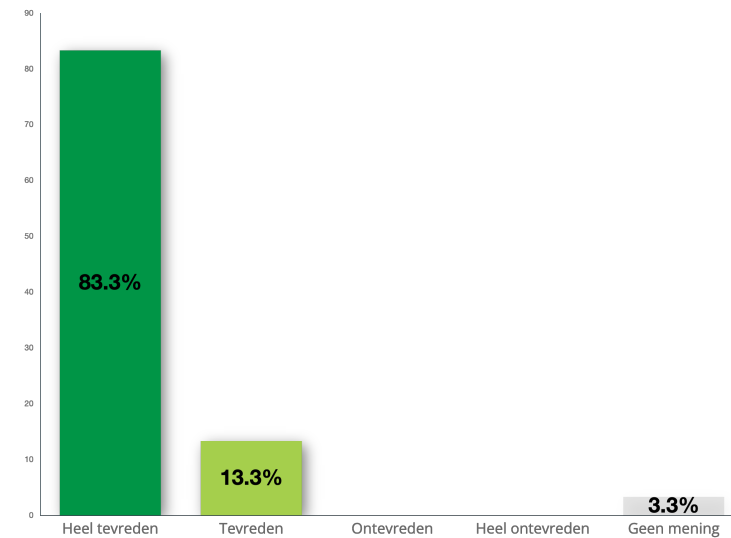


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Vindt u dat de coach u op een respectvolle manier heeft begeleid? Bent u daar tevreden over?

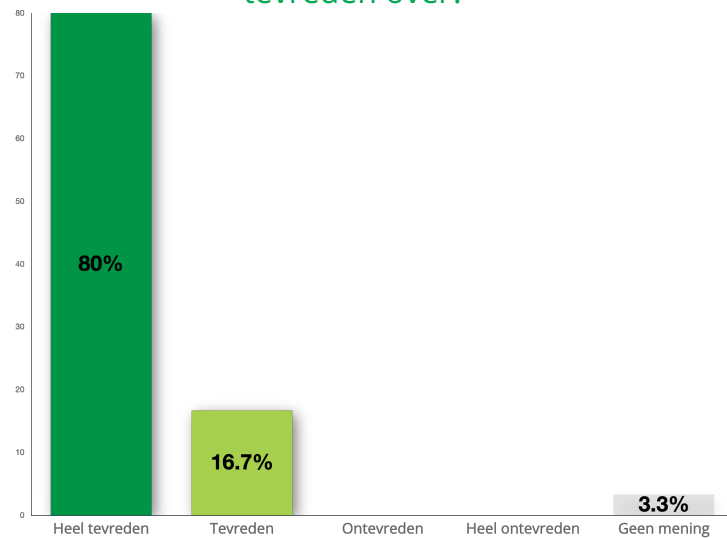


Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?

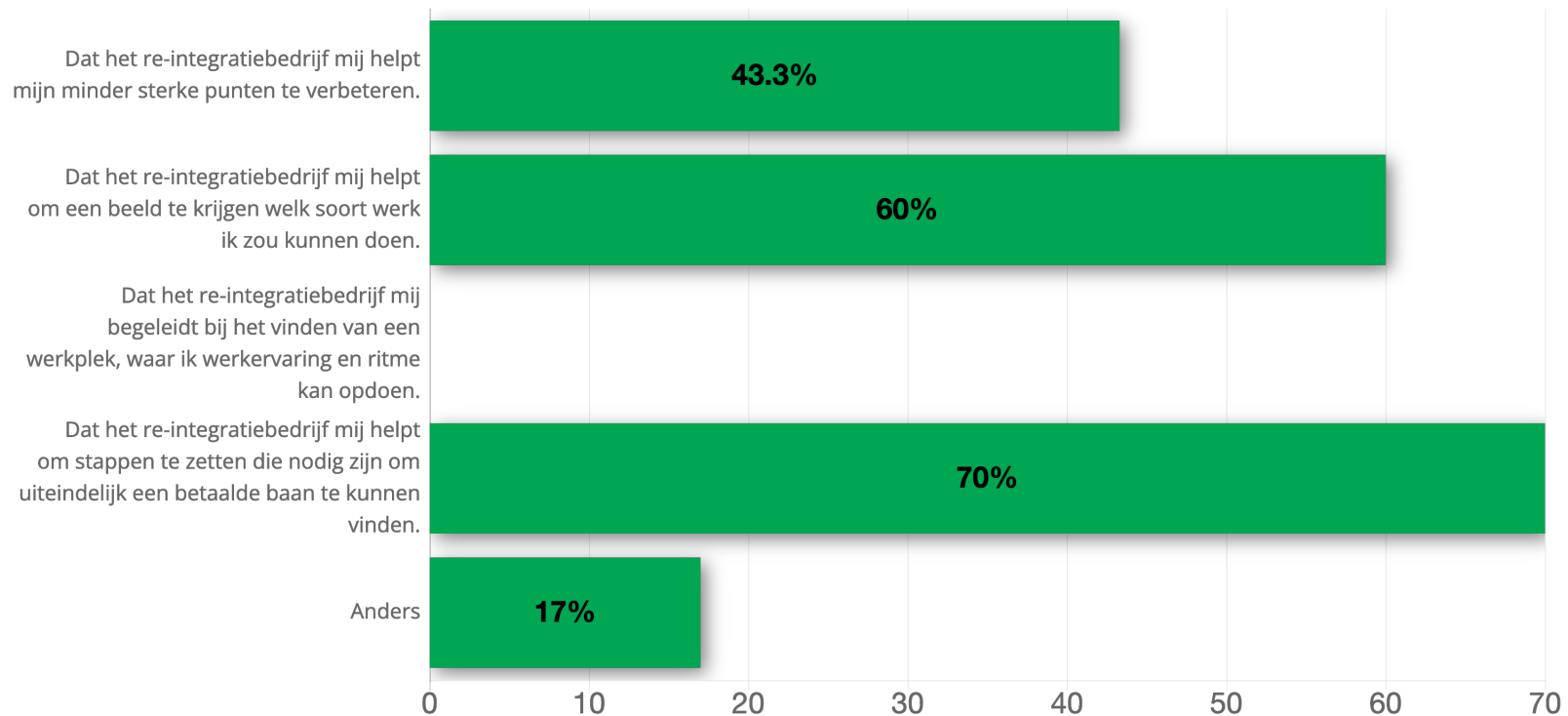


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Vindt u dat de coach genoeg aandacht had voor wat u belangrijk vindt als het gaat om werk? Bent u daar tevreden over?



Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



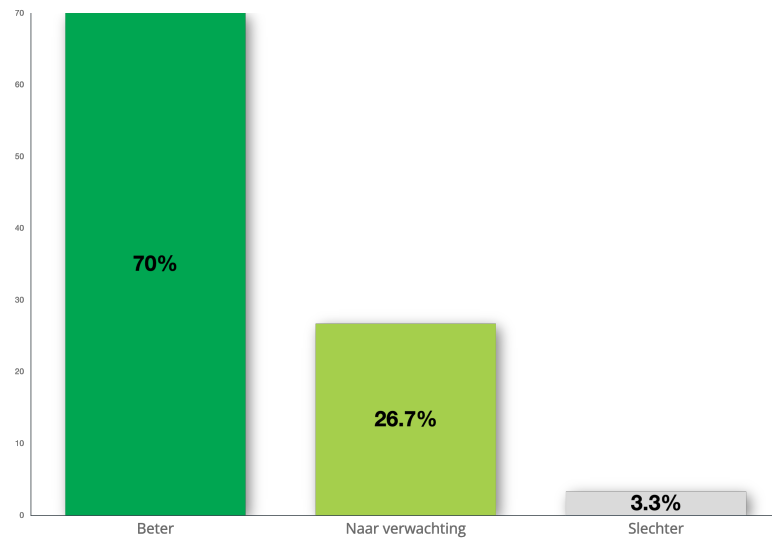


Ik had andere
verwachtingen,
namelijk...

Ondersteunen bij reïntegratie
Dat ik voor mezelf kon beginnen

Verwachtingen

In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?





In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

- Beter: er niet positief naar keek
- Beter: Ik een resultaat behaald hebt die ik niet verwacht had.
- Beter: Ze mij begrijpt.
- Beter: Ik ben ziek een samen en oplossing te zoeken.
- Beter: Ik er geen hoge verwachtingen van had
- Beter: Mijn vorige ervaring wat anders liet blijken
- Beter: Mijn begeleider en Return2work in het algemeen, niet alleen praktische hulp biedt maar ook hulp met mentale aspecten van mijn situatie. Ook is er hulp ingeroepen door mijn begeleider bij het UWV, zodat er overleg was tussen Return2work en het UWV. Van mevrouw Janse en meneer Schiffer heb ik alle tijd en aandacht en begeleiding gekregen door belangstellings/evaluatiegesprekken. Ik ben dankbaar voor alle hulp.
- Beter: I was first time in this situation,i was scare but she make me Feel good
- Beter: ik een reeeler beeld min zelf heb gekregen van wat ik wel en niet kan.
- Beter: Ik geen idee had hoe het traject werkt
- Beter: Omdat ik ook echt mogelijkheden ging zien in toetreding tot de arbeidsmarkt, helaas door lichamelijke toegenomen klachten is dit op het moment even niet mogelijk toch geloof ik dat als deze klachten niet verergert waren dit ook gelukt was.

...



In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

...

- Beter: Ik dacht dat mentaal alles prima ging.
- Beter: ik professionele hulp nodig had, en dat werd sterk aanbevolen.
- Beter: Ik nu veel zelf verzekerder ben en goede hoop op een leuke baan
- Beter: Ik niet echt lekker in mijn vel zat en ook daar is eerst aan gewerkt. En daarna hulp bij mijn CV gehad enz
- Beter: Hij me heeft doorverwezen naar Elles Smit Paardencoaching en zo zijn eigen traject met mij heeft weggegeven. Heel netjes
- Beter: Ik er in eerste instantie geen zin in had. Het kostte me eigenlijk teveel moeite om steeds weer gesprekje. Te
- Zoals verwacht: Ik me via de website ingelezen had
- Zoals verwacht: spokojnie dziś patrzę w przyszłość
- Zoals verwacht: Het eindresultaat is dat ik nu betaald werk heb. De rol van mijn coach hierin was geperkt
- Zoals verwacht: Had al goede ervaringen met return2work
- Zoals verwacht: Het een prettige en vriendelijke dame is die naar je luister
- Zoals verwacht: die "out of the box" doet, en niet percise aan de regels houd, en dat ze je welis out of your comfort zone.....soms is dat nodig

...

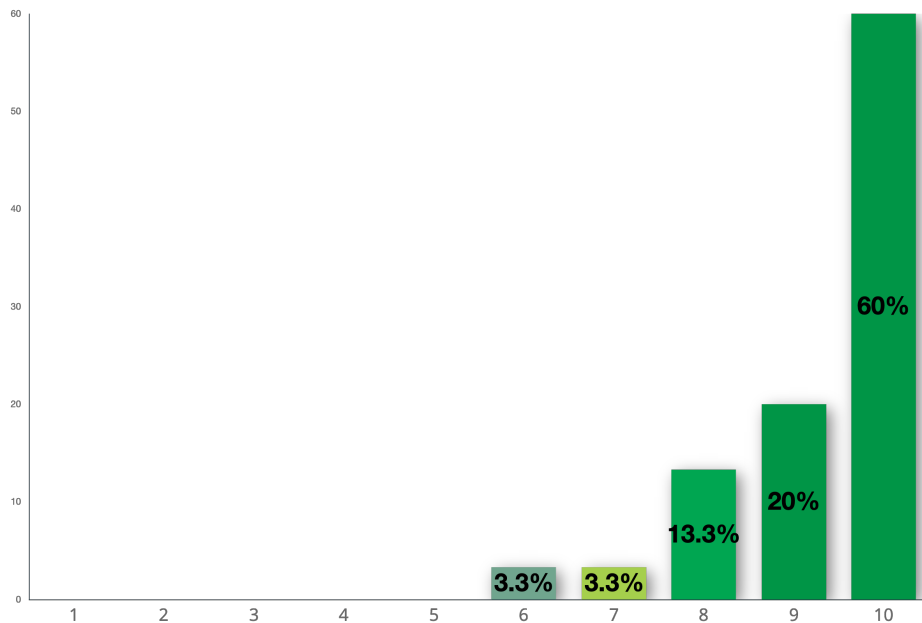


In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

...

Zoals verwacht: Hij de afspraken is nagekomen die we van te voren besproken hadden

Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Gemiddeld geven 'Werkfit Maken' klanten van Return2Work een rapportcijfer:





Waarom geeft u dit
cijfer?

- 9: Ik ben door dit re-integratiebureau aan professionele hulp gekomen, en iedereen was altijd heel geduldig met mij. Ik werd goed begeleid richting re-integratie, dmv suggesties en onderzoek naar opties die voor mij passend waren. De gesprekken hielden mijn blik ook in de juiste richting. Dan was de instelling altijd herstel.
- 9: "I could always rely on my coach, I trusted that person and felt secure when talking to them.
- 10: De juiste manier van aanpak, goed contact, discreet
- 10: Goed meegedacht met mijn zoektocht naar een betaalde baan. Heb hierdoor de juiste inzichten gekregen om een omscholing te gaan doen.
- 10: Omdat Roorick mij prima en netjes geholpen heeft
- 10: Goede persoonlijke benadering klant vriedelijk en klant gericht
- 10: Omdat goed geholpen
- 10: Ik geef dit cijfer omdat mijn begeleider mevr. Danielle van t veld, haar werk serieus neemt en zich inleeft in de client....met mij probeert mee te denken en met oplossingen te komen, door haar heb ik een ritme gevonden in mijn leven en de gesprekken met haar waren van toegevoegde waarde....ik waardeer haar inzet oprecht, ik ben in de afgelopen jaren met meerdere begeleiders in contact gekomen maar zij is veruit de beste, zij was ook de enige bij wie ik me op mijn gemak voelde en hoop kreeg voor de toekomst ik wil haar en de re intregatiebureau bedanken voor hun inzet....met vriendelijke groet...
- 6: Het had aanvullend op mijn eigen proces meerwaarde als sparringspartner.

...



Waarom geeft u dit
cijfer?

...

Inhoudelijk had het minder meerwaarde dan ik dacht omdat ik al veel zelf had opgepakt

- 10: Ik voelde me erg gehoord en dat er echt met me werd meegeleefd. Niks was raar, voor het eerst werd ik niet raar of anders gevonden maar gewoon als mens behandeld. Geen enkele gedachtengangen of wens van mij was raar. Ik vond de coach ook erg betrokken en meedenkend. Ze motiveerde me ook heel erg om te groeien.
- 10: Omdat ik de gesprekken als zeer positief heb ervaren. Goede tips en tools gehad dus top!
- 9: Kontakt z osoba prowadzącą był bardzo dobry. Pani Jowita zawsze starała się podejść do mojej sytuacji indywidualnie, bez oceniania i osądów. Mój stan psychiczny ulegał poprawie po spotkaniach z Panią Jowitą. Czułem chęć prawdziwej pomocy ze strony owej Pani, byłem zaopiekowany. Częste spotkania jednak były wysiłkiem fizycznym oraz logistycznym, ze względu na mój stan zdrowia oraz sytuację prywatną.
- 8: Veel geholpen in het begin maar later moest ik zelf de meeste regelen of uitzoeken. Ik kreeg wel goed en motiverend advice, dat wel
- 10: De dienstverlening/hulp heeft mij op meerdere vlakken geholpen met mijn situatie. Niet alleen zijn er praktische tips met mij gedeeld en besproken, hoe ik met mijn situatie/beperking om kan gaan, zoals indeling van energie en tijd, maar ook met het mentale/psychische aspect van mijn beperking ben ik zeer goed geholpen. Van mijzelf ben ik nogal een gesloten persoon en mijn gesprekken met mijn begeleider waren gesprekken die een sfeer van rust en vertrouwen plaatsvond waardoor het fijn en makkelijk was om over mijn werklevens in combinatie met mijn

...



Waarom geeft u dit
cijfer?

...

beperking te spreken.

10: Zeer betrokken coach.

9: Clear and concise instructions and details plans of action to follow.
Very helpful advices as to how best to get re-intergrated in no time.

10: Omdat ik midden in mijn burn-out met dit
traject ben begonnen en goed ben geholpen door mijn coach!

8: eerste keer zo'n traject dus wist niet goed wat ik er van moest vinden. maar opzich
hadden ze altijd wel goed advies en hulp.

9: Het contact met mijn tweede coach, Daniëlle, was super fijn en ik werd ook heel
goed begeleid en begrepen.

10: Ik ben goed geholpen en tevreden met het behaalde resultaat.

8: Mijn ervaring met Return 2 work was erg positief.

10: Open en eerlijk in de gesprekken. Dus voelde super geweldig.

10: Duidelijke informatie, goede begeleiding en motivering, prettige sfeer en contact.

10: Ik voelde gehoord en begrepen in mijn behoefte om een passende baan te
vinden. Daarnaast ben ik gewezen op punten waar ik zelf niet aan had gedacht.
De conversaties waren prettig en er was ruimte voor mijn eigen visie en werd
daarnaast steeds gemotiveerder.

...



Waarom geeft u dit
cijfer?

...

- 10: I felt understood and taken care of. Appreciated informal yet professional atmosphere of the company.
- 10: Ik heb uitstekende hulp gehad



Heeft u tot slot nog aanvullende opmerkingen over het re-integratiebedrijf of dit onderzoek?

Prima bedrijf en personeel ga zo door

Zeer fijne organisatie

Wat top dat Marco zo met me mee heeft gedacht

Ik hoop na herstel weer bij hen te mogen aankloppen

ik wil mevr van t Veld bedanken voor alles, meer begeleiders zouden zoals haar hun werk moeten doen.

Nee ,ik ben tevreden.

Ik ben zeer tevreden is gewoon jammer dat het afgelopen is

Return2work heeft de professionaliteit, kennis en know how om mensen zoals ik te helpen, maar wat vooral op mij indruk maakte is de persoonlijke en empathische manier waarop de gesprekken plaatsvinden, zonder aanzien des persoons. De verschillende oefeningen/sessies die hebben plaatsgevonden, waren intensief, doelgericht maar ook verhelderend. En ook het kantoor zelf is zeer uitnodigend en mooi ingericht enmaar belangrijk vooral is dat de medewerkers die daar werken altijd behulpzaam en vriendelijk zijn. Ik ben heel erg dankbaar met alle hulp.

Super lieve en spontane personen. En zijn er ook voor mij geweest. En vond het zelf echt jammer dat we gingen stoppen. Maar de tijd was verstreken.

Ik voelde me heel erg gesteund in mijn zoektocht naar werk en respectvol behandeld.

R2W heeft een gezellig en leuk team. Ik voelde mij daar meteen op me plek. Bedankt daarvoor!!!

...



Heeft u tot slot nog
aanvullende
opmerkingen over het
re-integratiebedrijf of
dit onderzoek?

...

Beter helpen met uitzoeken of soort van passend werk vinden, vooral als het project al een tijd bezig is en niet zo veel op de cliënt schouders vallen. Daar zijn ze eigenlijk ook voor.

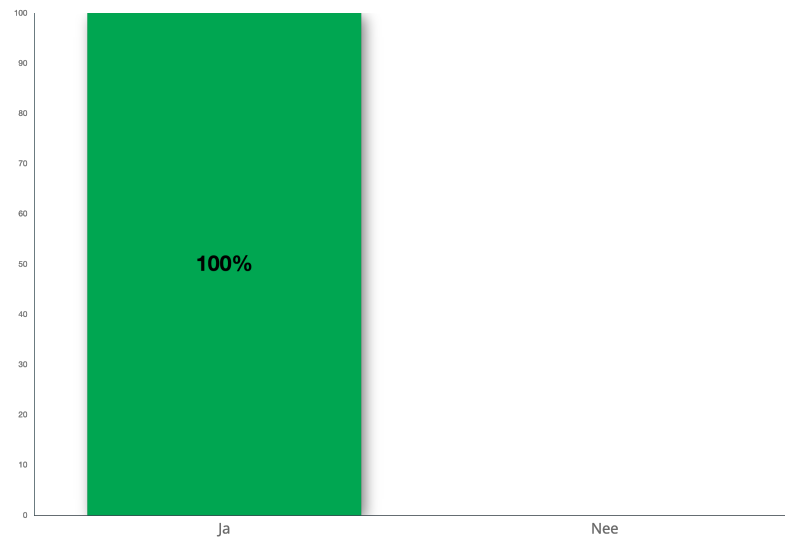
I find that more training with other clients is helpful. then you feel that you are not alone



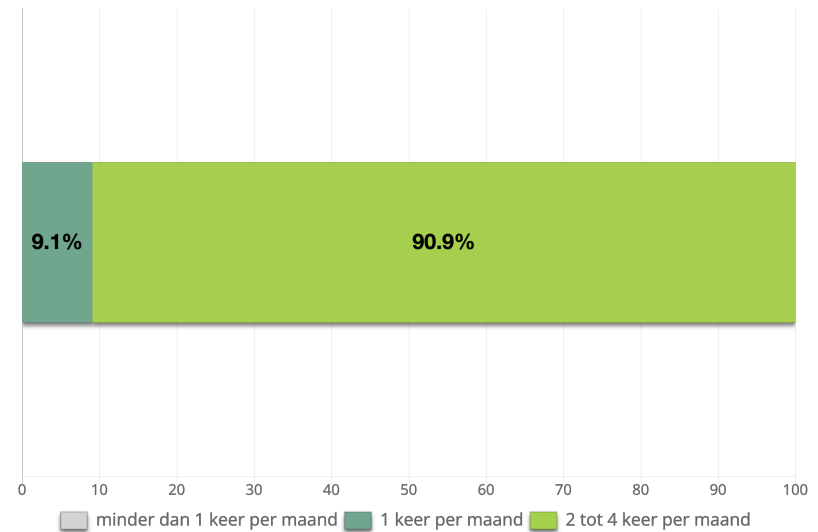
BEGIN.

Resultaten Modulaire Diensten

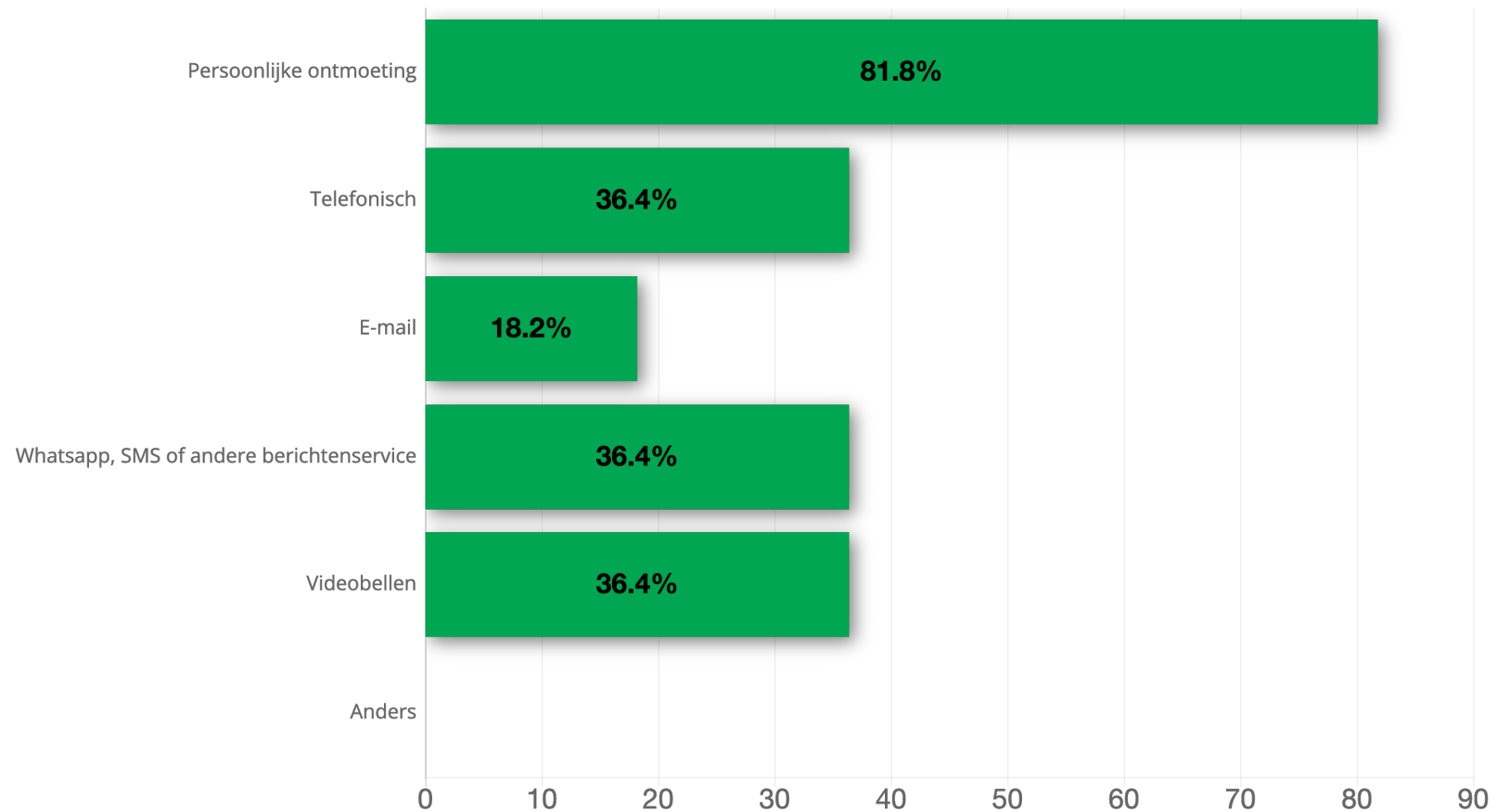
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



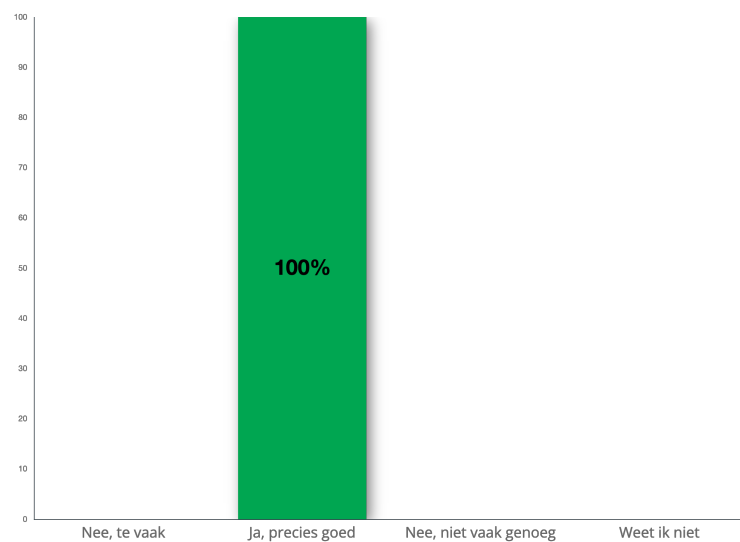
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



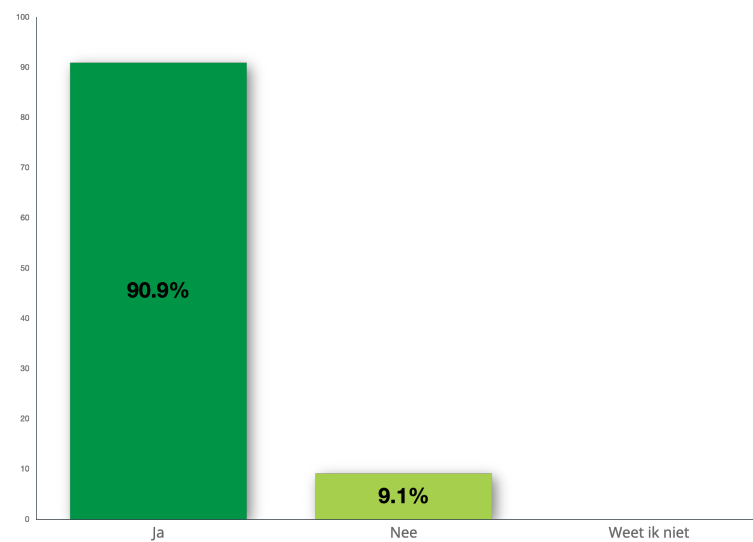
Op welke manier had u contact met elkaar? (meerdere antwoorden mogelijk)



Vond u dat er vaak genoeg contact was?

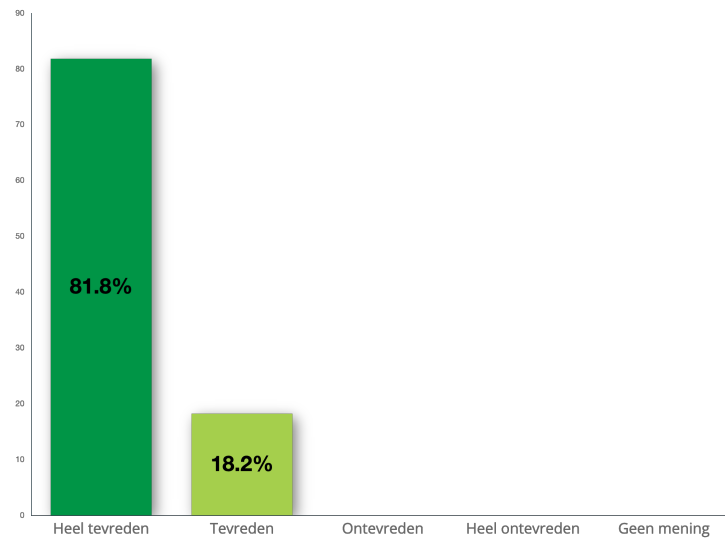


Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?

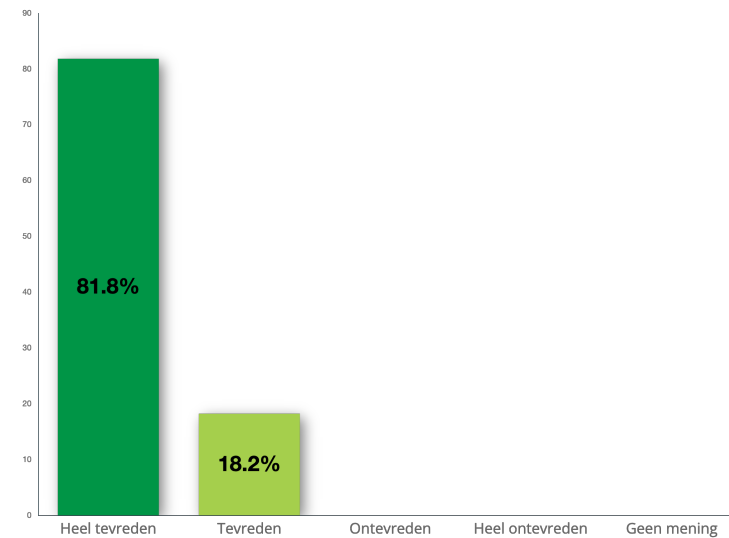


Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over het hoe snel u voor het eerst kon kennismaken met de coach?



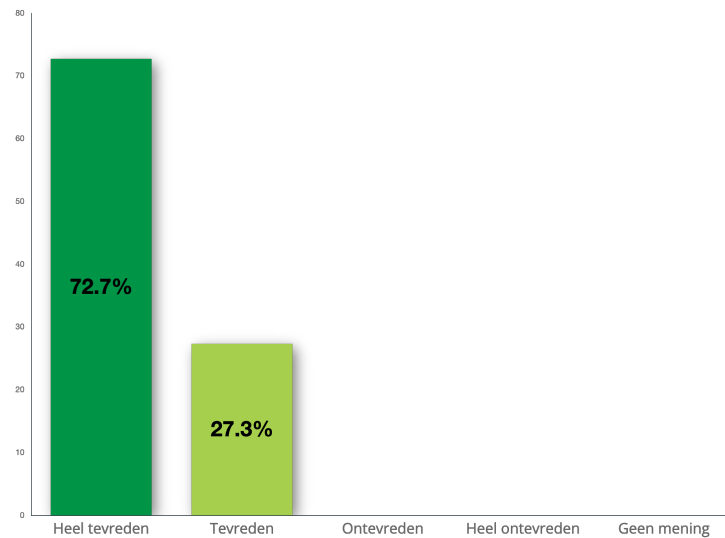
Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met uw coach?



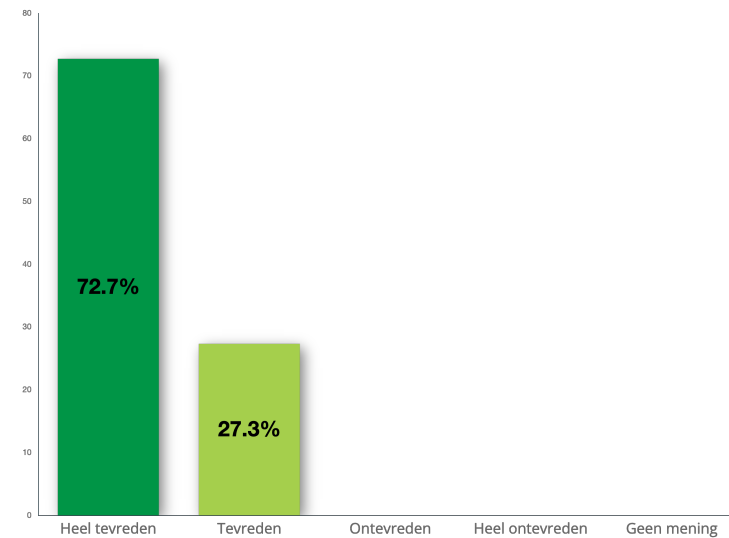
Bereikbaarheid en Snelheid

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over hoe goed u de coach kon bereiken?



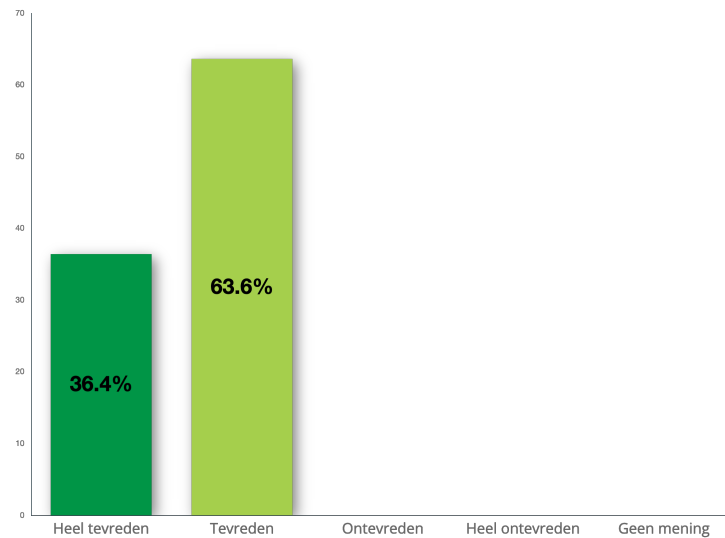
Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht?



Bereikbaarheid en Snelheid

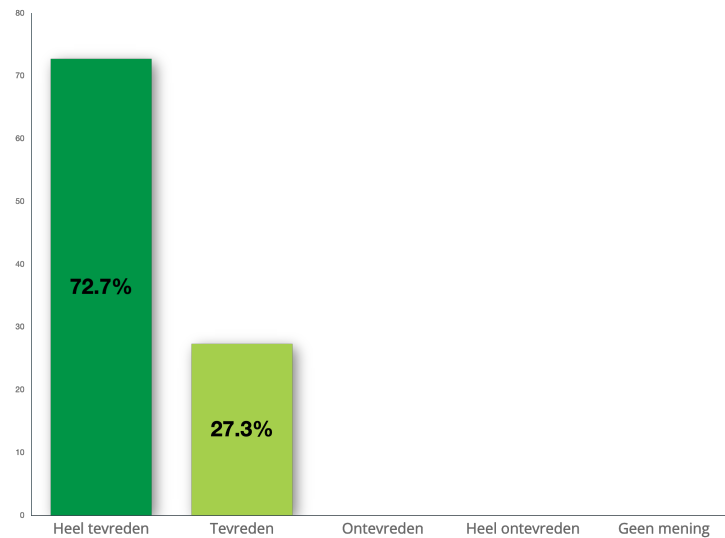
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over de plaats waar gesprekken met de coach waren?

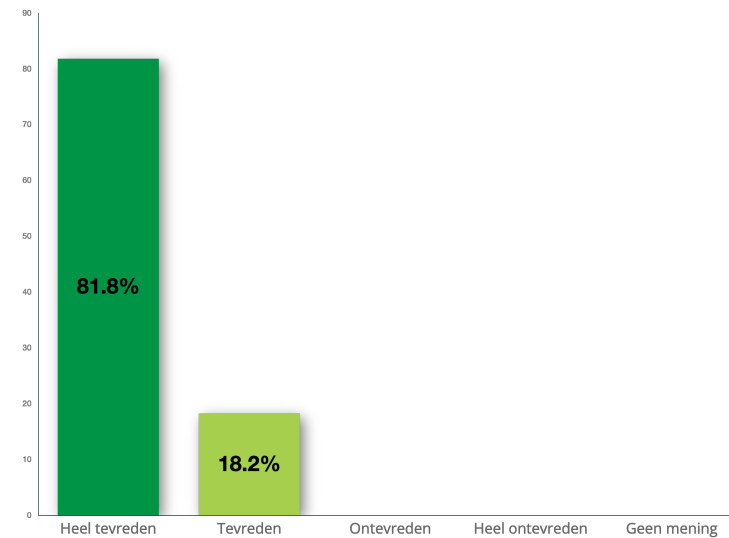


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over hoe de coach afspraken met u is nagekomen?

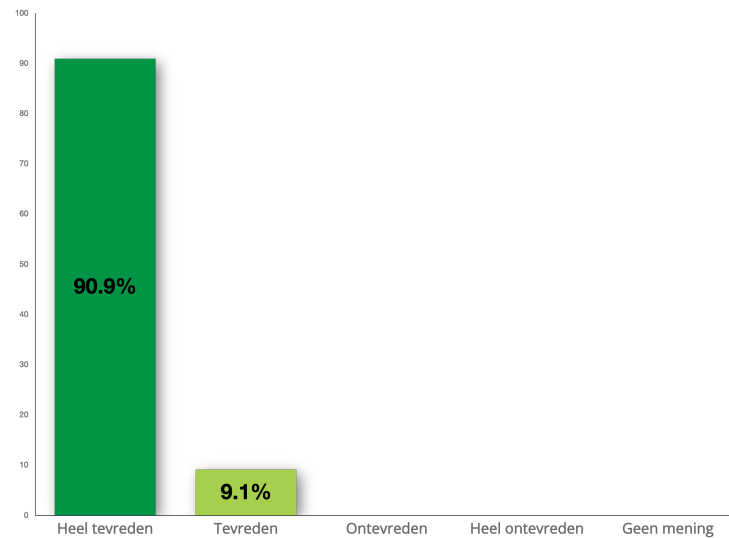


Vindt u dat de coach rekening heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

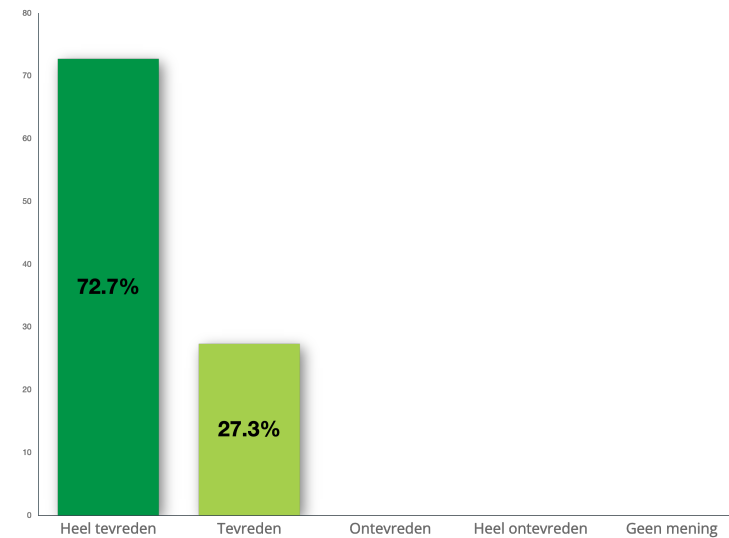


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw rechten?

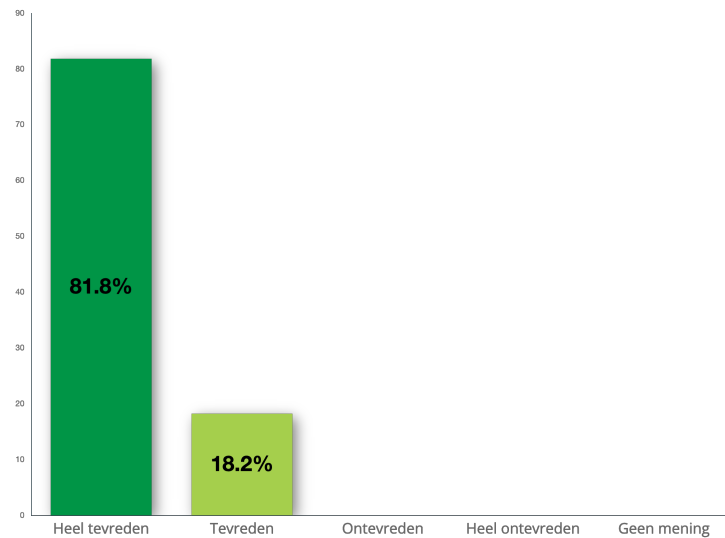


Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

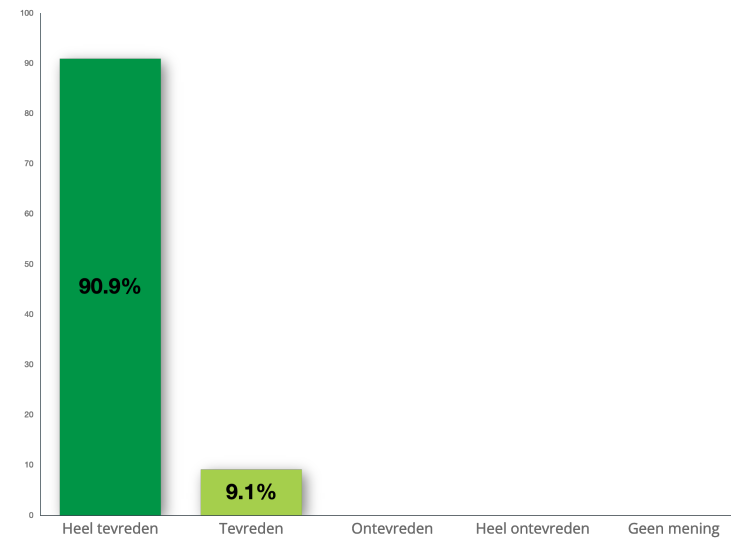


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over de manier waarop de coach u steeds heeft begeleid naar de volgende stap?

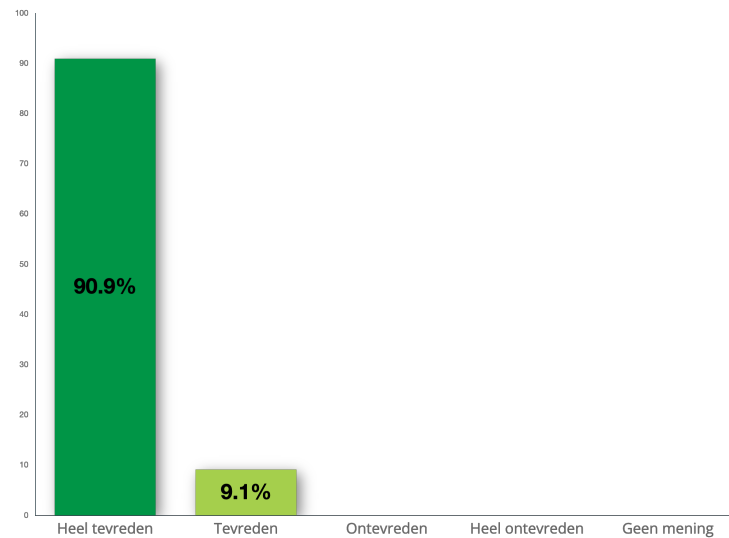


Bent u tevreden over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

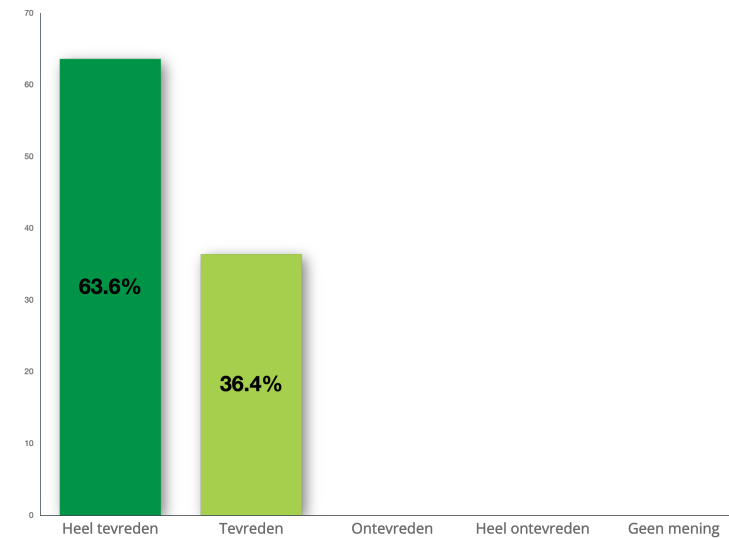


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Vindt u dat de coach u op een respectvolle manier heeft begeleid? Bent u daar tevreden over?

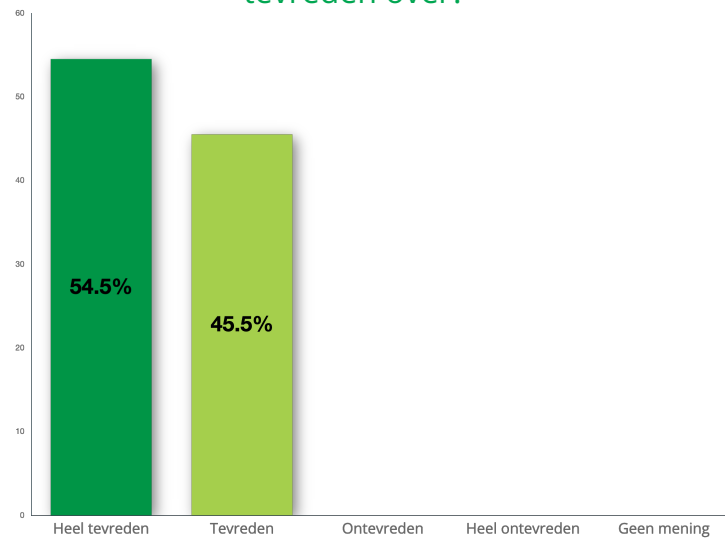


Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?

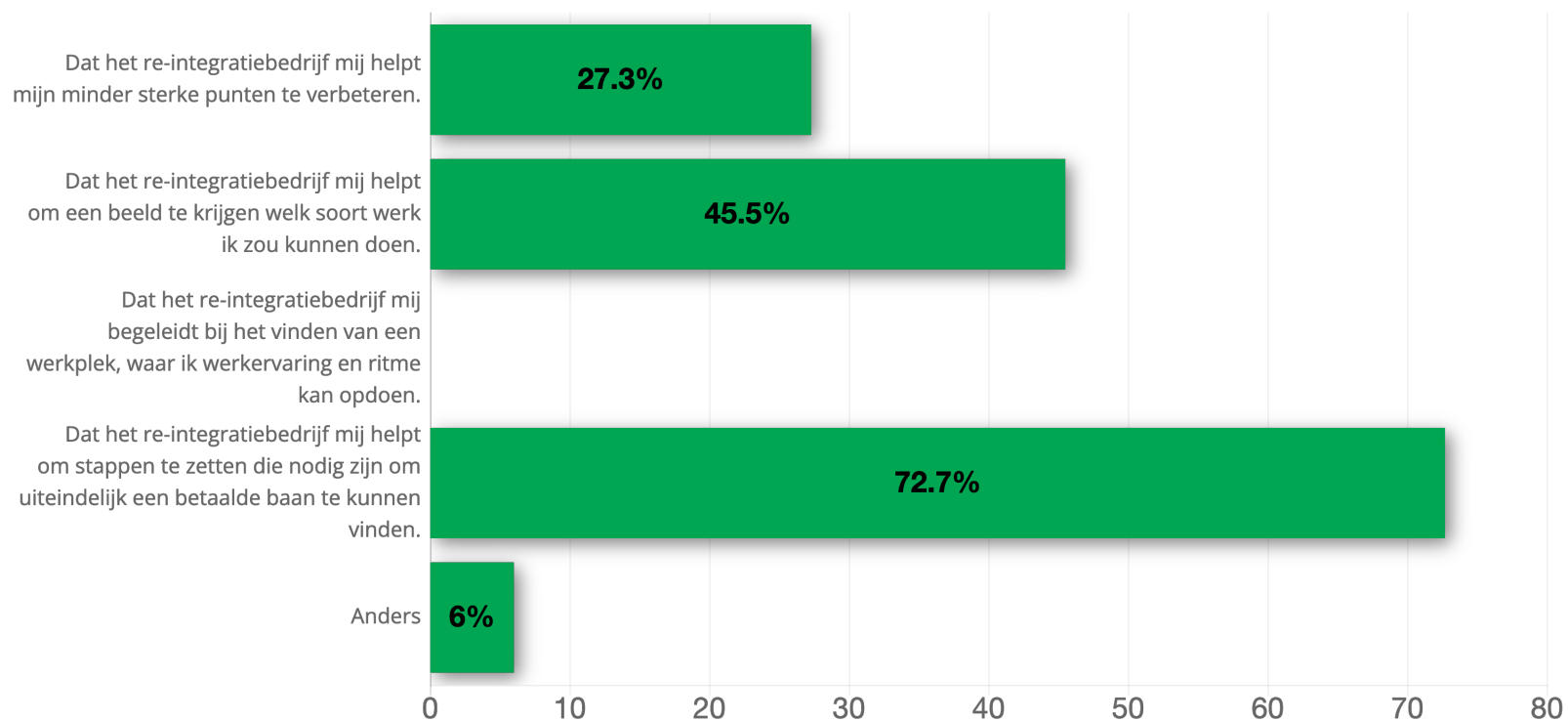


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Vindt u dat de coach genoeg aandacht had voor wat u belangrijk vindt als het gaat om werk? Bent u daar tevreden over?



Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



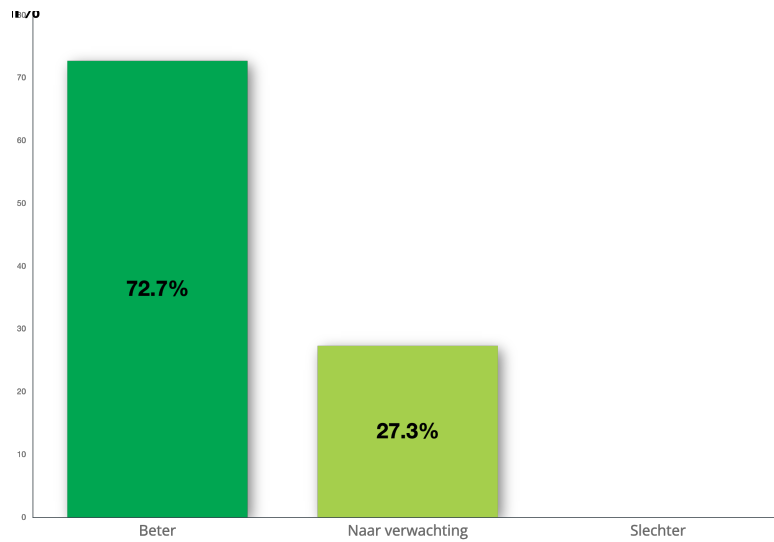


Ik had andere
verwachtingen,
namelijk...

Ik had geen verwachting

Verwachtingen

In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?





In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

Beter: Ik andre betere persoon ben.

Beter: ik alweer werk!

Beter: Ik niets verwachte

Beter: Halverwege het ene traject we overgingen naar een ander.

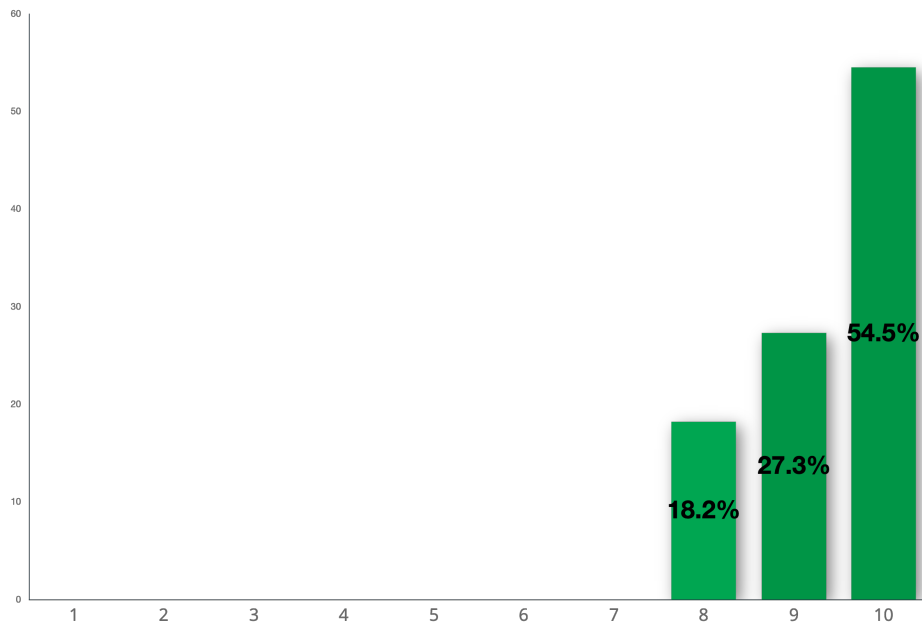
Beter: Ik nieuwe dingen geleerd heb

Beter: Het in mijn eigen tempo ging. Waardoor ik geen extra druk ervaarde

Zoals verwacht: Alles is gedaan volgens afspraken.

Zoals verwacht: Ze goed kon inleven en goed meedacht

Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Gemiddeld geven 'Modulaire Diensten' klanten van Return2Work een rapportcijfer:





Waarom geeft u dit
cijfer?

- 10: Fijne begeleiding en goede samenwerking. Echt aanraden!
- 10: De persoon met wie ik contact heb gehad is zeer prettig en deskundig, ze heeft mij enorm geholpen en ik denk dat ik haar zal blijven gebruiken.
- 10: Het waren fijne gesprekken die voor mij erg behulpzaam waren. Ik kreeg meer inzichten over bepaalde denkpatronen en voelde mij ook gezien en gehoord in de gesprekken.
- 10: Omdat mijn reïntegratie uitstekend was.
- 9: Goed bereikbaar, mooi persoonlijk contact. Interessante benadering van hoe naar re-integratie te kijken. Goede service.
- 9: Begeleiding was erg goed. Zelfde coach. Veel aangehad.
- 10: Omdat alles prima geregeld is.
- 8: Omdat ik tevreden ben.
- 9: was alles top



Heeft u tot slot nog
aanvullende
opmerkingen over het
re-integratiebedrijf of
dit onderzoek?

Nee prima

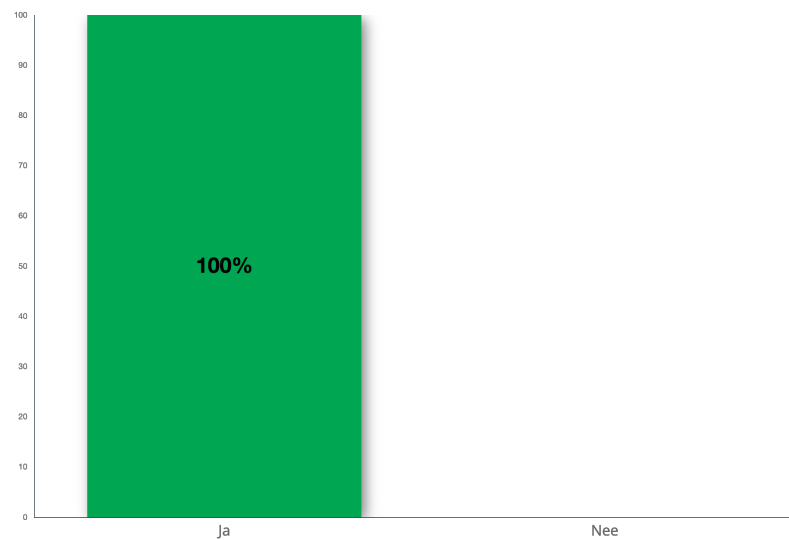
Goed begeleid. Vriendelijk maar wel doelgericht

Geen, ben zeer tevreden

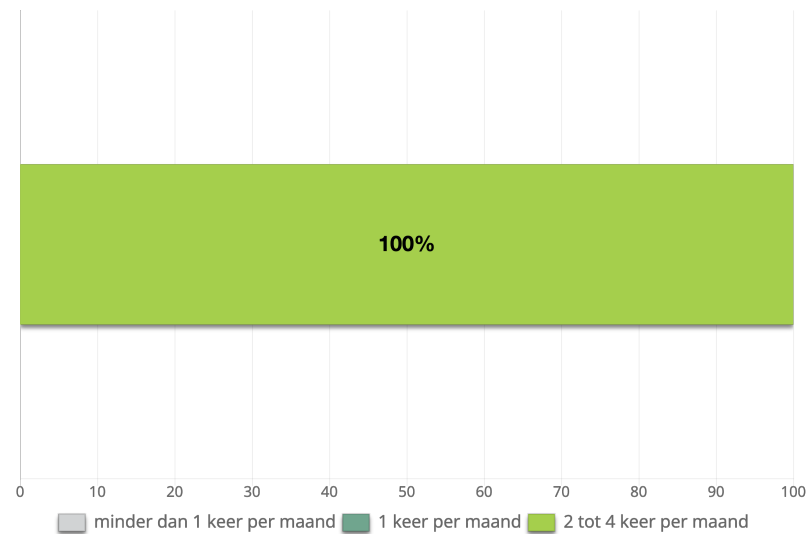
A black and white photograph of a person's hand pointing at a laptop screen. The image is partially covered by a large, diagonal green overlay that starts from the top right and extends towards the bottom left. The text "Resultaten Naar Werk" is written in white, bold, sans-serif font across the bottom right of the green overlay. The background is blurred, showing what appears to be an office setting with other people and equipment.

Resultaten Naar Werk

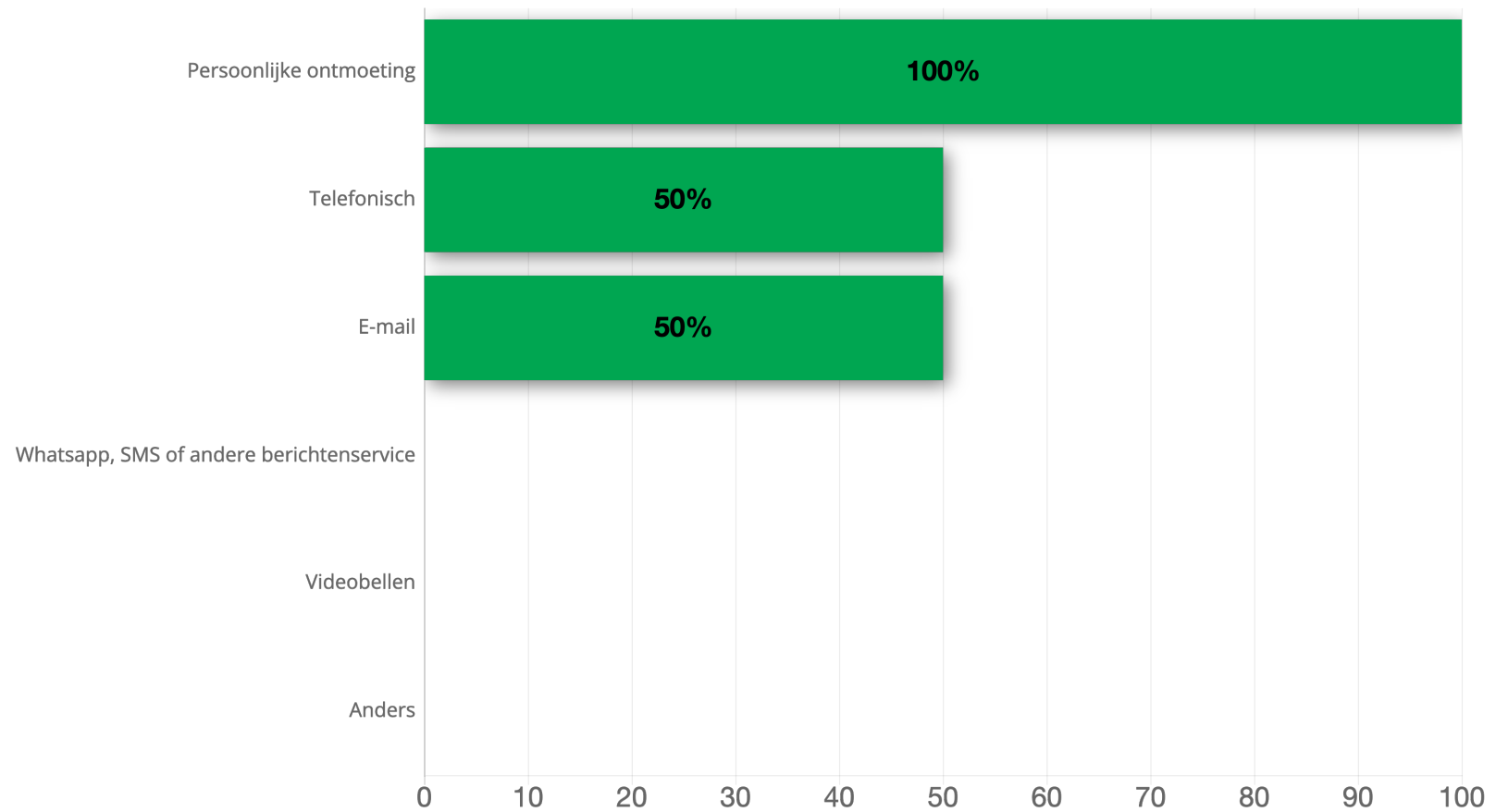
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



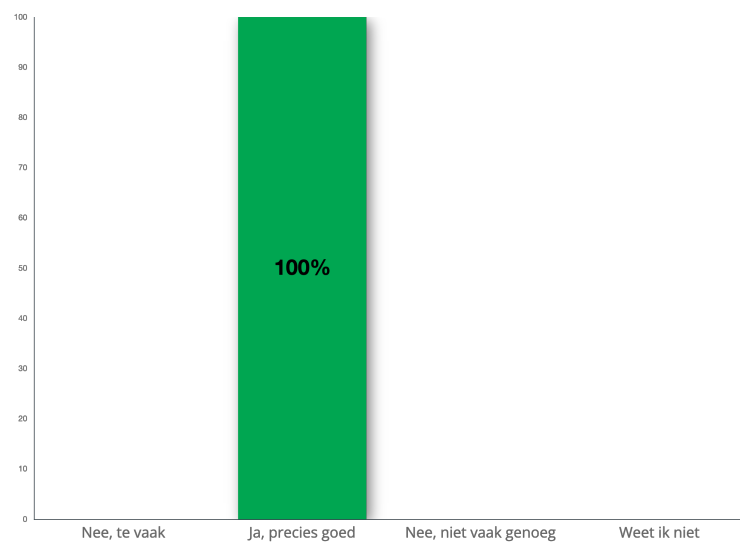
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



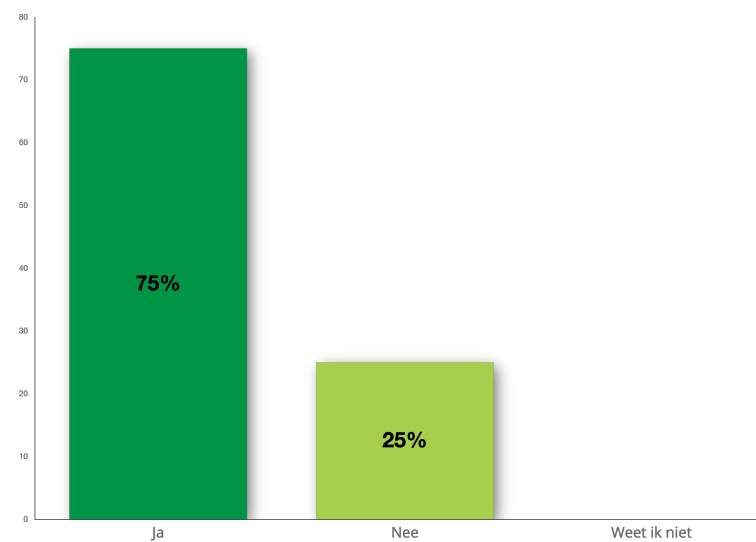
Op welke manier had u contact met elkaar? (meerdere antwoorden mogelijk)



Vond u dat er vaak genoeg contact was?

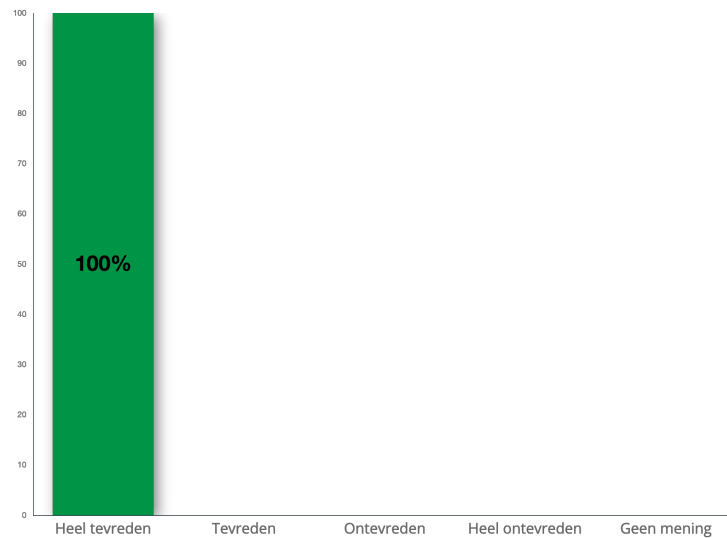


Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?

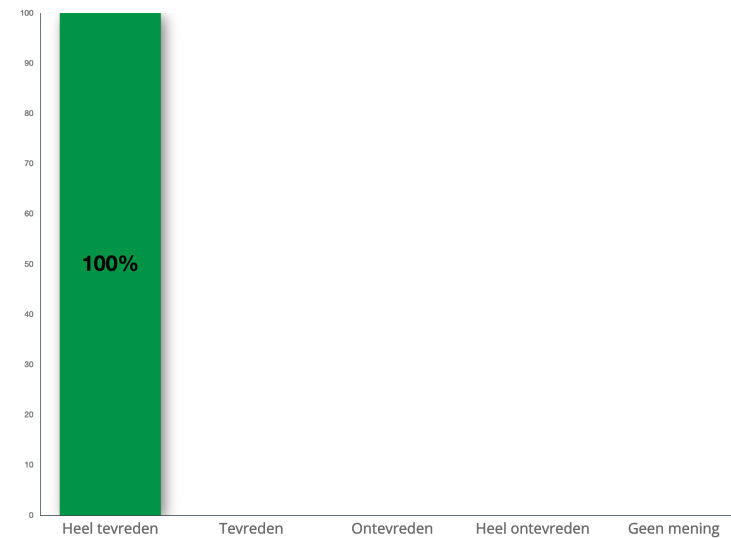


Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over het hoe snel u voor het eerst kon kennismaken met de coach?



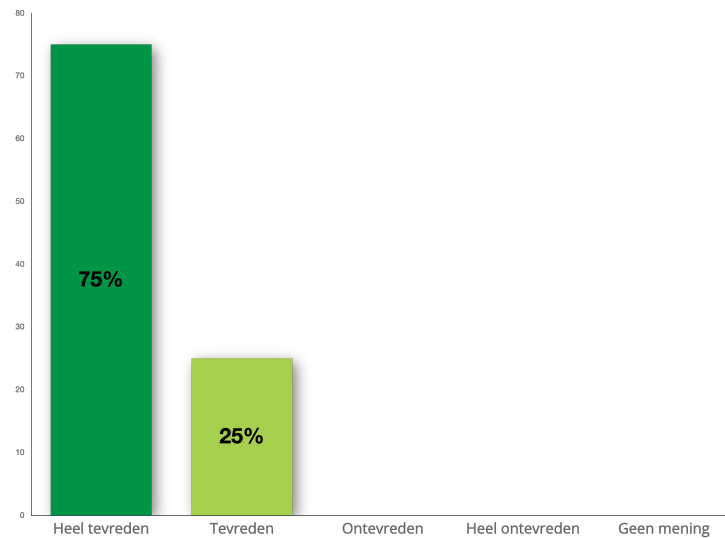
Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met uw coach?



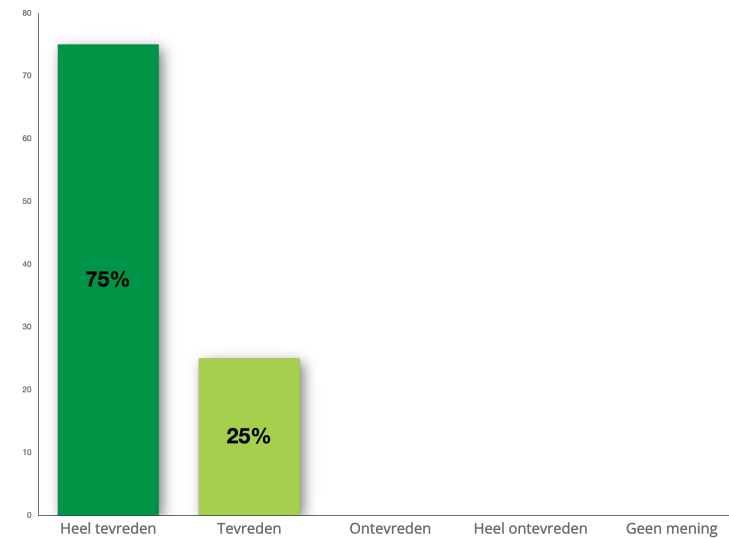
Bereikbaarheid en Snelheid

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over hoe goed u de coach kon bereiken?



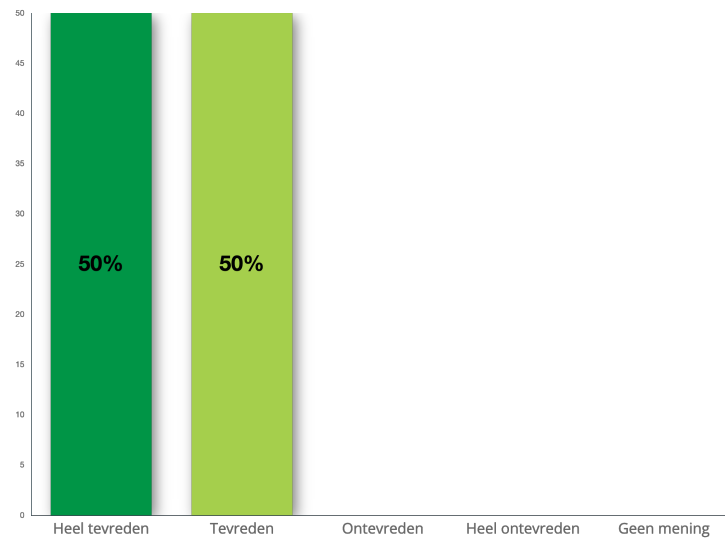
Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht?



Bereikbaarheid en Snelheid

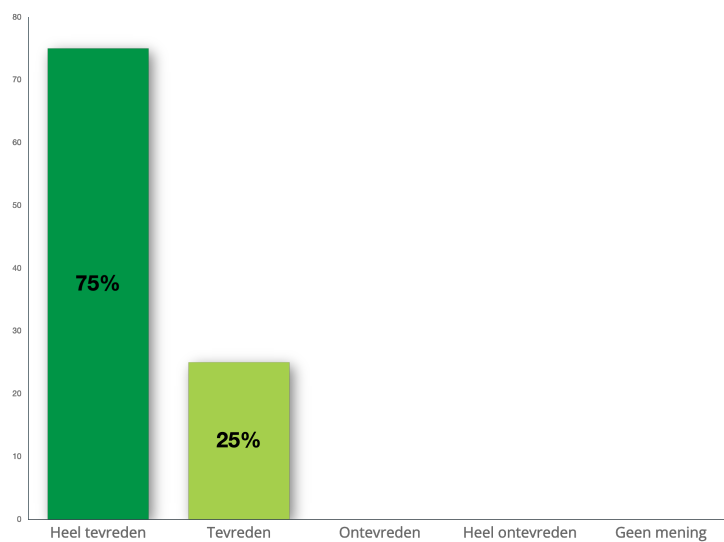
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over de plaats waar gesprekken met de coach waren?

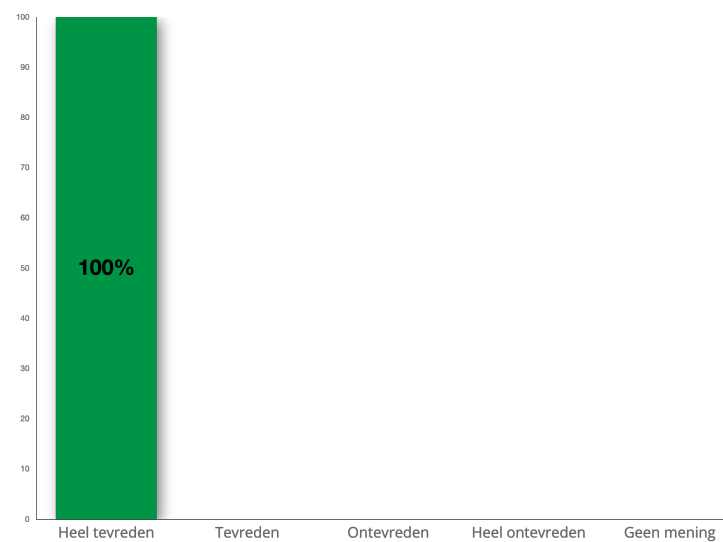


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over hoe de coach afspraken met u is nagekomen?

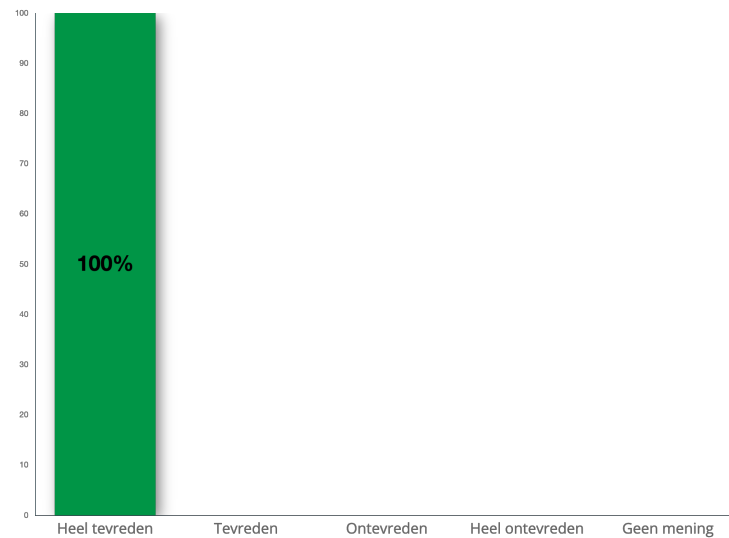


Vindt u dat de coach rekening heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

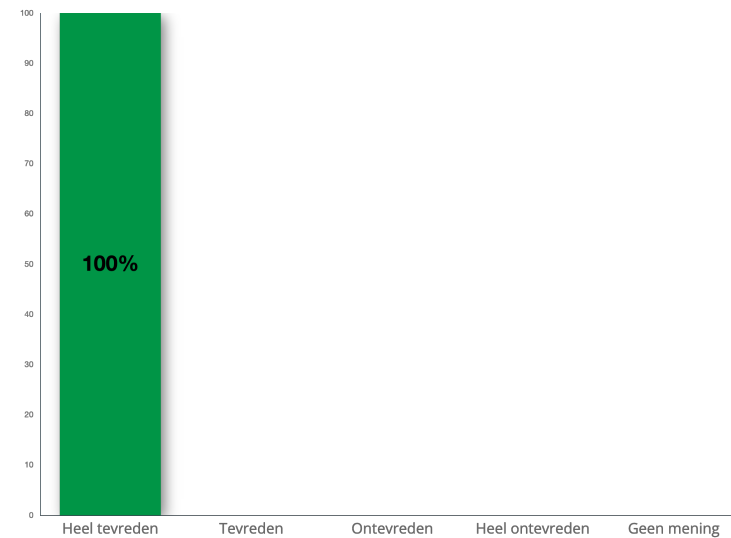


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw rechten?

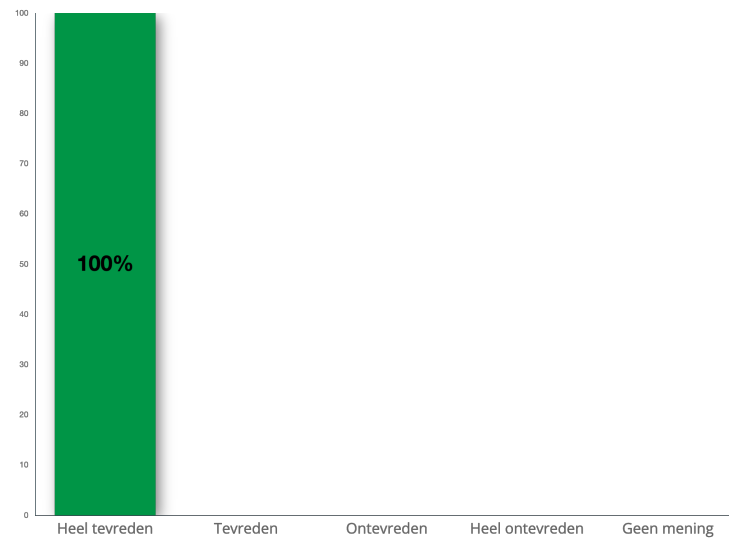


Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

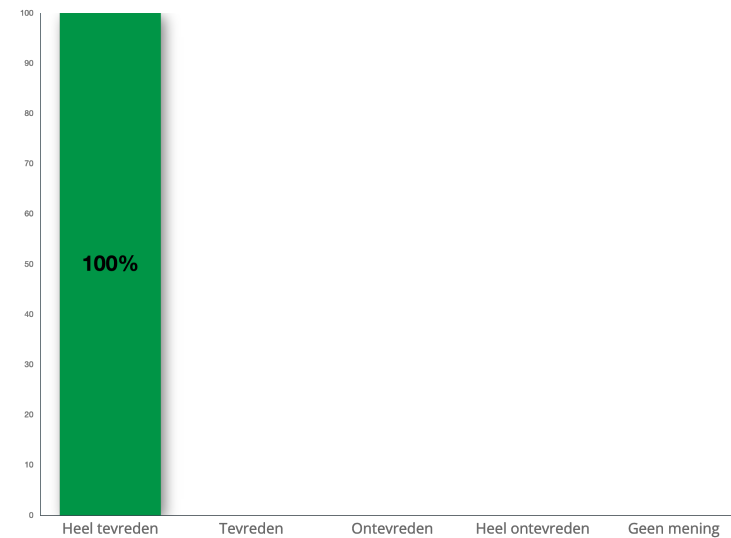


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over de manier waarop de coach u
steeds heeft begeleid naar de volgende stap?

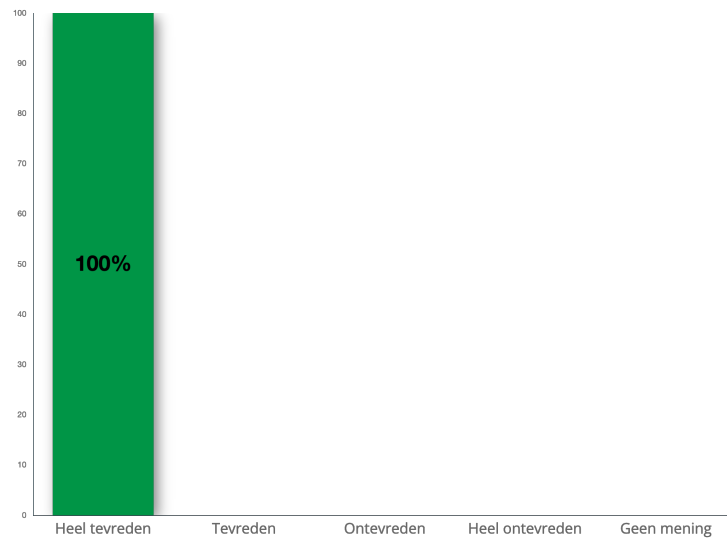


Bent u tevreden over de manier waarop de coach is
omgegaan met uw situatie?

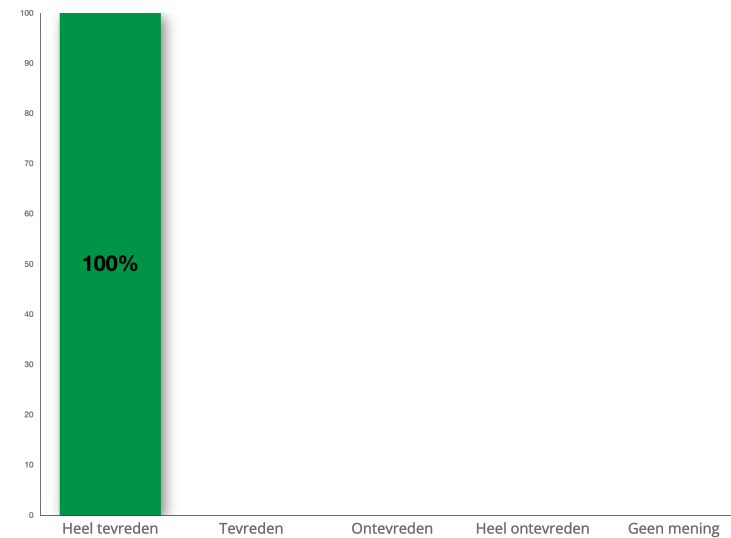


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Vindt u dat de coach u op een respectvolle manier heeft begeleid? Bent u daar tevreden over?

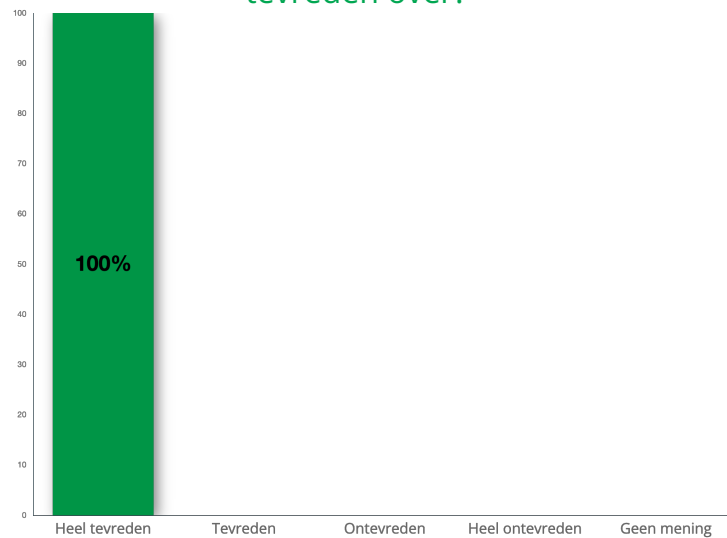


Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?

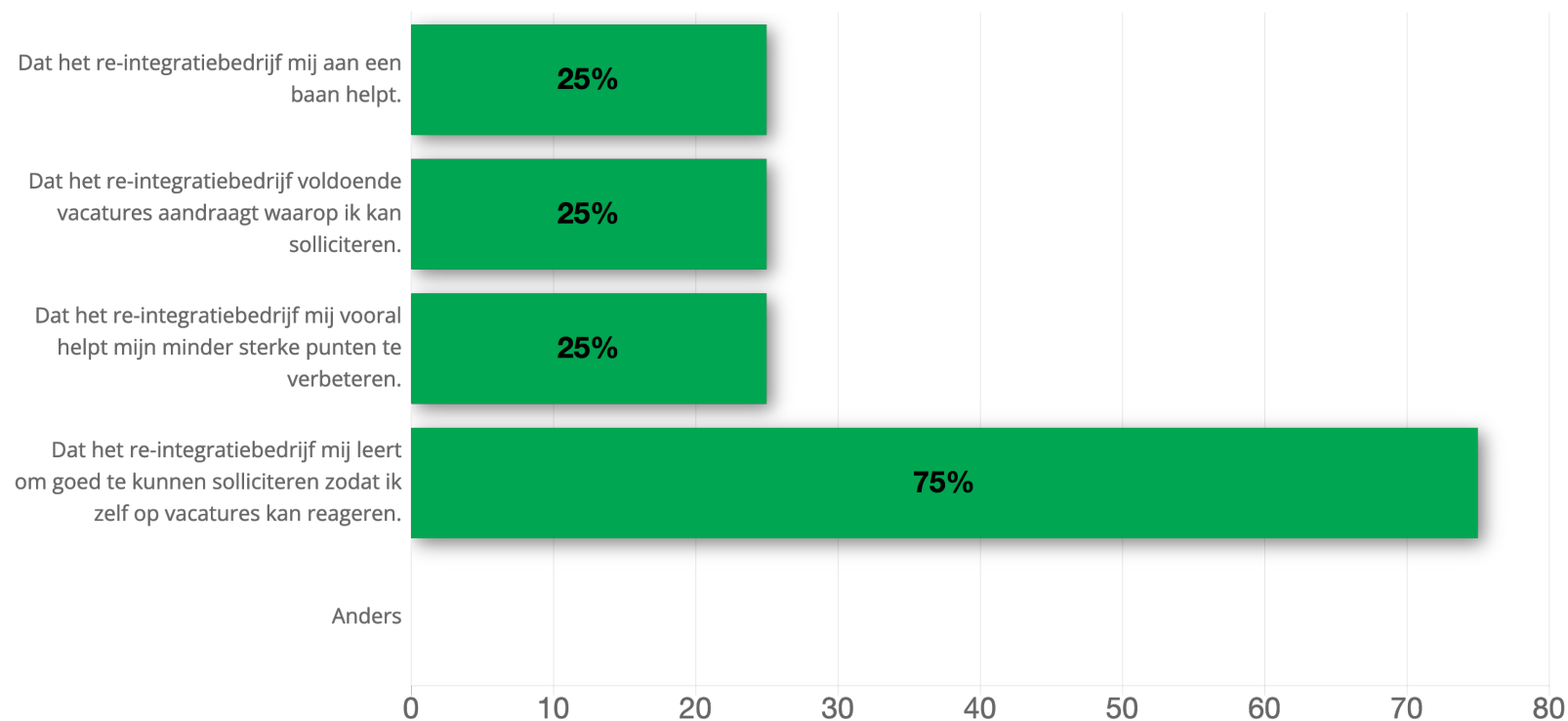


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Vindt u dat de coach genoeg aandacht had voor wat u belangrijk vindt als het gaat om werk? Bent u daar tevreden over?

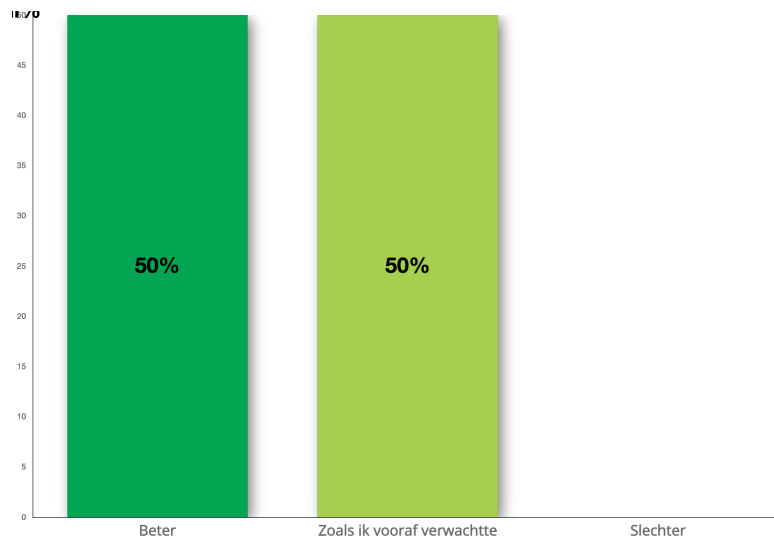


Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Verwachtingen

In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?





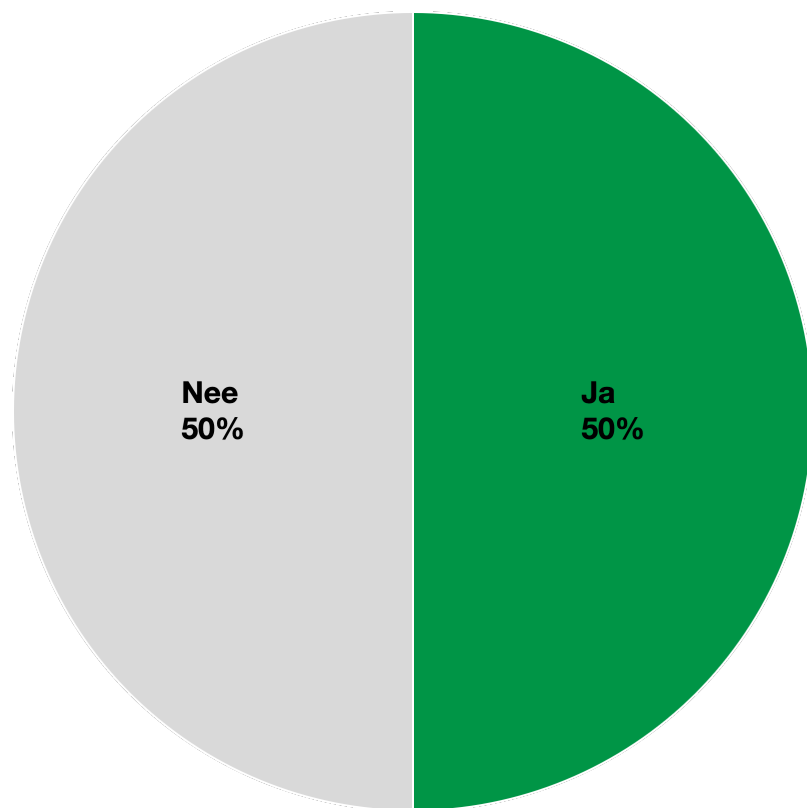
In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

Beter: hij met alles voor me klaar stond

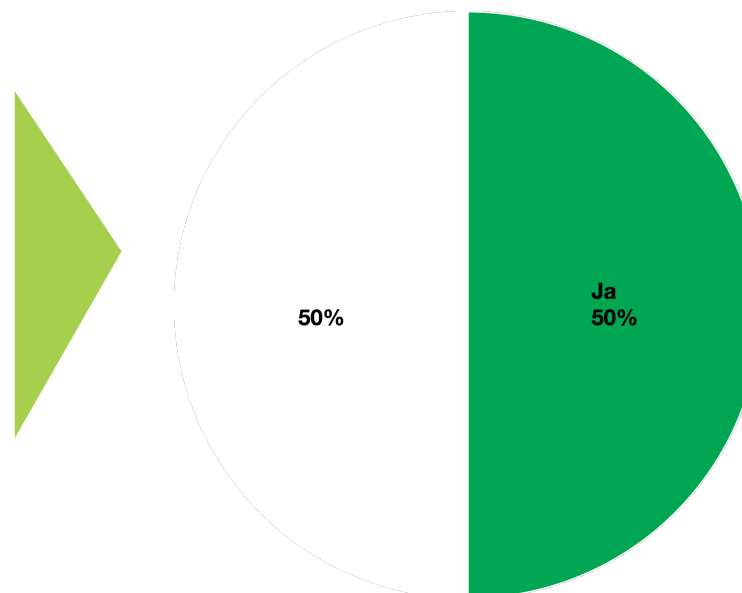
Beter: Ze mij ook meer liet inzien waar mijn krachten lagen en mij vertrouwen gaf

Zoals verwacht: het is verlopen zoals ik verwachtte

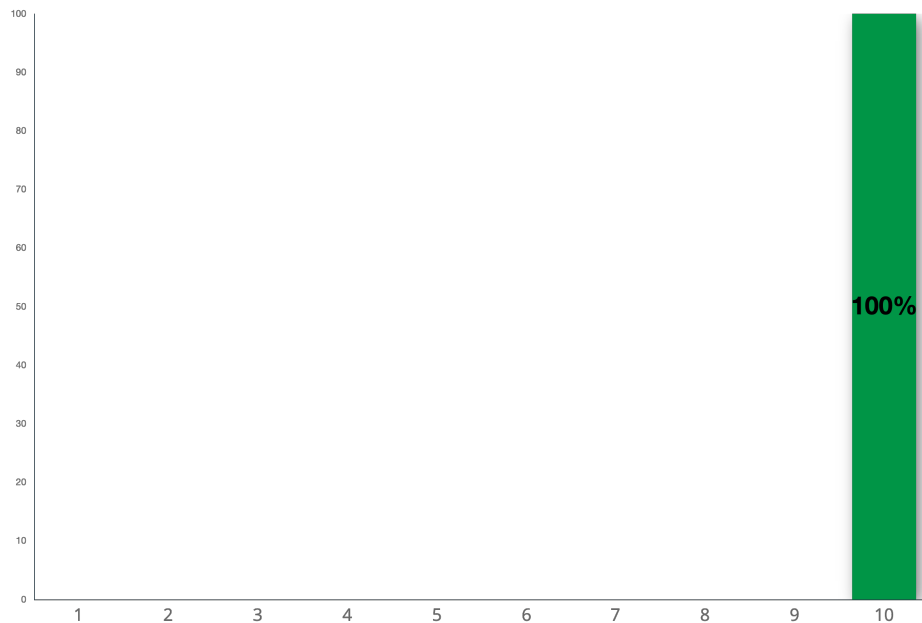
Heeft u op dit moment werk?



Zo ja, heeft Re-integratiebedrijf hier aan bijgedragen/mee geholpen?



Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Gemiddeld geven 'Naar Werk' klanten van Return2Work een rapportcijfer:





Waarom geeft u dit
cijfer?

- 10: Mijn coach was altijd bereikbaar. Hielp veel met de vraag wat wil ik nou eigenlijk. Zij heeft daarna veel ondersteuning gegeven in het sollicitatie proces. Ook toen daar twijfel in ontstond heeft zij een luisterend oor geboden en mij weer opgang geholpen. Dit heeft mij rust en vertrouwen in het solliciteren gegeven. Ik ben hier heel dankbaar voor.
- 10: omdat ik tevreden ben over de begeleiding en verder geen op of aanmerkingen heb.
- 10: Het is goed verlopen geen klachten
- 10: Ik ben goed geholpen door mijn coach.



Heeft u tot slot nog
aanvullende
opmerkingen over het
re-integratiebedrijf of
dit onderzoek?

[Er zijn geen antwoorden gegeven met verdere toelichting]



Over Contenza

Over Contenza



Contenza is een klein en gespecialiseerd onderzoeksbureau dat zich volledig richt op onderzoek voor re-integratiebedrijven. Voor deze markt voeren wij met name klanttevredenheidsonderzoeken uit, zoals deze worden vereist door het UWV in het actuele inkoopkader. Daarnaast voeren wij maatwerkonderzoeken en onderzoeken onder opdrachtgevers uit. Door deze scherpe focus hebben wij kennis van de markt en van onderzoek, en kunnen wij ons proces volledig afstemmen op de behoefte van re-integratiebedrijven.

Het UWV stelt terecht hoge eisen aan de respons. Contenza onderscheidt zich van andere onderzoeksbureaus door een hoge mate van betrokkenheid bij het onderzoeksproces. Dit betekent onder andere dat wij uw klanten zo snel mogelijk benaderen om deel te nemen aan het onderzoek, omdat dit de hoogste respons oplevert. Daarnaast houden wij de respons proactief in de gaten, en nemen we contact met u op als de respons nog onvoldoende is. Dit doen we onder andere door het opmaken van tussentijdse rapportages. Zo kunnen we tijdig aanvullende maatregelen nemen.

Heeft u vragen over Contenza, de resultaten van dit onderzoek, of over de wijze waarop dit onderzoek tot stand is gekomen? Neem dan contact met ons op via contact@contenta.nl

Mail: contact@contenta.nl

Website: contenta.nl



